

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ 4 งาน ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
2. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
3. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
4. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีวิธีการได้มาดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 จากประชากรผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 100 คน
 - 1.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 จากประชากรผู้ที่เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน ผู้เข้าร่วม 100 คน
 - 2.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

3. ด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 จากประชากรผู้เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 60 คน

3.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

4. งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 จากประชากรผู้ที่เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 60 คน

4.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานได้ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน
3. งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน
4. งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร จำนวน 100 คน

จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างง่ายจากบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโครงการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการดำเนินการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากคำถามที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยร่วมกันวิเคราะห์งานในแต่ละงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถาม

2. คณะผู้วิจัยส่งแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้รับผิดชอบในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งปรากฏผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

3.1 แบบสอบถามงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

3.2 แบบสอบถามงานด้านการศึกษา ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

3.3 แบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

3.4 แบบสอบถามงานด้านระบบการบริหารขององค์กร ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวัน เวลา ตามที่นัดหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

3. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละประเด็นเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยมีหลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	พอใจมากที่สุด
3.41-4.20	พอใจมาก
2.61-3.40	พอใจปานกลาง
1.81-2.60	พอใจน้อย
1.00-1.80	พอใจน้อยที่สุด

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็น เพื่อหาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการต่อไป

4. คณะผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

5. นำค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนประเมิน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	0

6. ศึกษาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการสังเคราะห์จัดกลุ่ม แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ