บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. กระบวนการประเมินผล
7. การวิเคราะห์และการประมวลผล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
9. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
10. การนำเสนอข้อมูล

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ตัวชี้วัด 3 ด้านคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของงาน และด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และ (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เคยได้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยคณะผู้วิจัยกำหนดให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวน 35,747 คน (โดยใช้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่เคยได้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 1 คน ต่อ 1 ครัวเรือน)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เคยได้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 379 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551 : 23) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชาชนผู้ที่เคยไปรับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 379 คน (ครอบครัวละ 1 คน)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และการอยู่อาศัยในชุมชน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎี และแนวคิดต่างๆรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลโดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุดซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในด้าน (1) ด้านขั้นตอนการการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้าน (1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (2) คุณภาพของภารกิจ และ (3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่างโดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้วส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมินในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) ในกรณีประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

6. กระบวนการประเมินผล

6.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

6.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

6.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

6.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

8.1.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\overline{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ X_1 , X_2 , X_3,....., X_n เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\overline{X}$ หาได้จาก

$$\overline{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 \ldots x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1,2,3,\ldots,n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ $\overline{X} = \frac{\sum x_i}{n}$

8.1.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มาก ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

8.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

9. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

9.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด,2545 : 103) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

9.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

9.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

9.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

10. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา