

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี งานด้านโยธาสาธารณะ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากรและพื้นที่เป้าหมาย

1.1.1 ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มารับบริการงานด้านโยธาสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 46,540 คน

1.1.2 พื้นที่เป้าหมายของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 17 ชุมชน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
จำแนกเป็นชุมชน

ลำดับ ที่	ชุมชนในเขตเทศบาล เมืองมหาสารคาม	จำนวนผู้มารับบริการ		รวม ทั้งสิ้น	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง		
1.	ชุมชนศรีสวัสดิ์	2,592	2,787	5,379	
2.	ชุมชนปัจฉิมทัศน์	1,353	1,547	2,900	
3.	ชุมชนธัญญา 1	3,613	3,762	7,375	
4.	ชุมชนธัญญา 2	1,283	1,503	2,786	
5.	ชุมชนสามัคคี	1,673	1,757	3,430	
6.	ชุมชนมหาชัย	625	692	1,317	
7.	ชุมชนโพธิ์ศรี	1,895	1,928	3,820	
8.	ชุมชนนาควิชัย	2,177	2,400	4,577	
9.	ชุมชนอภิสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	797	965	1,762	
10.	ชุมชนอุทัยทิศ	2,100	2,148	4,248	
11.	ชุมชนสองเหนือ	562	688	1,250	
12.	ชุมชนสองใต้	697	798	1,495	
13.	ชุมชนบ้านแมด	398	427	825	
14.	ชุมชนเรือวัลย์ 1	485	575	1,860	
15.	ชุมชนเรือวัลย์ 2	249	305	554	
16.	ชุมชนศรีมหาสารคาม	1,100	1,162	2,262	
17.	ชุมชนตักศิลา	800	700	1,500	
	รวมทั้งสิ้น	22,396	24,144	46,540	

สถิติจำนวนประชากร : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคาม : 2545

## 1.2 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

หาขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 46.540 คน โดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำ ด้วยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973 : 173) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} \quad : \quad \text{เมื่อ } n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$N$  = ขนาดประชากรรวมทั้งสิ้น

$d$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้  
(กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง } (n) = \frac{46,540}{1 + (46,540(0.05)^2)} = 396.59$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปัดเศษเป็นจำนวนเต็มจึงได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 397 คน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ สุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม บริการด้านโยธาสาธารณะและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการงานทั้ง 2 ด้าน ณ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ในช่วงเวลา 08.30- 16.30 น. ปี พ.ศ. 2545 จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

2.1.2 นำวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาสร้างแบบสอบถามของการวิจัย

2.1.3 ร่างแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนและครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้างและรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำร่างแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะดังกล่าว แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ นำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนั้น มาทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ดังนี้

## 2.2 การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

2.2.1 ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ และวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหาและตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการก่อนนำมาแก้ไขและครอบคลุมเนื้อหา ก่อนนำมาแก้ไขซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้

- 1) นายวิสุทธิ เจริญศรี ปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- 2) นายธงชัย แก้วเจริญ ผู้อำนวยการกองช่างเทศบาลเมือง

มหาสารคาม

3) นางเพ็ญพร ศุภสุข ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาทำการหาค่าจำแนกรายข้อด้วยการทดสอบค่า  $t$ -test ระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำแล้วนำข้อที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำถามแล้วนำค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง มาทำการปรับปรุงเกี่ยวกับภาษาและลำดับที่ของข้อคำถามบางข้อ แล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 2.3 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยได้ใช้เทคนิคสร้างแบบวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้ครอบคลุมการให้บริการด้านโยธาสาธารณะและสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened Ended Questions) เพื่อสอบถามประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เฉพาะกรณีงานด้านการโยธาสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

Rajabhat Mahasarakham University

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) จึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยแจกแบบสอบถามผู้มารับบริการ ณ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 400 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่ต้องการ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยนำข้อมูล ที่เก็บรวบรวมได้มาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ด้วย คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยสถิติ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 สถิติวิเคราะห์ เพื่อใช้ทดสอบตอบวัตถุประสงค์

4.2.1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานด้าน โยธาสาธารณะและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการด้านโยธาสาธารณะ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม กับเกณฑ์การวัด ระดับความพึงพอใจดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจของประชาชน

ลำดับที่	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
3	2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
4	3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
5	4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

4.2.2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมือง มหาสารคาม และ 2) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์

ความแปรปรวน แบบจำแนกสองทาง (Two - ways Analysis of Variance) ชนิด Simple Factorial เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศกับอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

4.2.3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 คือ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการในงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้ค่าความถี่ และการพรรณนาวิเคราะห์เพื่อบรรยายข้อความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University