

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 12,945 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 ขนาดประชากร 12,945 คน ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 21 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Ratings Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็น ดังนี้

- |         |  |
|---------|--|
| 5 คะแนน | หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด  |
| 4 คะแนน | หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก        |
| 3 คะแนน | หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง    |
| 2 คะแนน | หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย       |
| 1 คะแนน | หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด |

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสต์และ คาคัน (Best & Kahn,1993) ดังนี้

- |             |  |
|-------------|--|
| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ                         |
| 4.51 - 5.00 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด  |
| 3.51 - 4.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก        |
| 2.51 - 3.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง    |
| 1.51 - 2.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย       |
| 1.00 - 1.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด |

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มอย่างที่มาใช้บริการ มีดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การวิจัย

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

**ตอบที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หาคความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์ และคาน (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ	50	ระดับคะแนน 0