

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ / การรับรู้ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2562 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กันให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามาเน่

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย

##### ฉบับที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ฉบับที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ฉบับที่ 3** แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

**ฉบับที่ 4** แบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ประจำปี 2562 มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

**ขั้นตอนที่ 2** ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน หลักเกณฑ์ในการประเมินการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

**ขั้นตอนที่ 3** ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นก่อนไปทดลองใช้ (Try Out) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามดังนี้

1.รศ.ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม	ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รศ.อุดม พรประเสริฐ	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการมหาวิทยาลัย สวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก
3. ดร.กระพัน ศรีงาน	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
4. ผศ.ดร.ชัยยศ ขาวระนอง	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
5. ดร.วิโรจน์ พรหมสุด	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) รายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2534, น.108-109) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ไว้จำนวน 24 ข้อตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ผู้ศึกษากำหนดไว้

**ขั้นตอนที่ 4** ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

**ขั้นตอนที่ 5** ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

2. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

4. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปี 2562 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

**ขั้นตอนที่ 6** จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงานและพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก จำนวน 20 คน

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPAW version 17.0

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

### 1. สถิติพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ( $\bar{X}$ ) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546, น.40)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\Sigma X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546, 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\Sigma X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรวินอลลี แฮมเบลตัน (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546, น.248-249)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของคู่อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1
	$\Sigma R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้สูตร (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2546, น.321)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	ข้อคำถาม
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนรายข้อ
	$S_x^2$	แทน	ความแปรปรวนทั้งฉบับ
	$\Sigma S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคอร์ท (Likert, 1961, p.123 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, น.107-108) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเป็นการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง พอใจมากที่สุด

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพ ของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน แบ่งออกเป็น 10 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับเกณฑ์ไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95	เท่ากับ	10	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	เท่ากับ	9	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	เท่ากับ	8	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	เท่ากับ	7	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	เท่ากับ	6	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	เท่ากับ	5	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	เท่ากับ	4	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	เท่ากับ	3	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	เท่ากับ	2	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	เท่ากับ	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	เท่ากับ	0	คะแนน