



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการเป็นการวิจัยแบบสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ มีดังนี้

	จำนวนรวม	ชาย	หญิง
เทศบาลเมืองนนทบุรี	40,350	24,197	16,153
เทศบาลเมืองปทุมธานี	12,618	6,887	5,731
เทศบาลเมืองสมุทรปราการ	68,057	42,722	25,335

ที่มาข้อมูล : กองการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย : 2528

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษา คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 431 คน เป็นผู้ชาย 211 คน เป็นผู้หญิง 220 คน อายุ 20 ปีขึ้นไป โดยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ถ้าในจังหวัดที่นำมาศึกษามีเทศบาลเมืองมากกว่า 1 เทศบาล ให้เลือกเทศบาลเมืองที่จะนำมาศึกษาเพียงแห่งเดียวดังนี้

1.1 จังหวัดนนทบุรี มีเทศบาลเมือง 2 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลเมืองนนทบุรี และเทศบาลเมืองบางบัวทอง เขตเทศบาลเมืองที่นำมาศึกษา คือ เทศบาลเมืองนนทบุรี

1.2 จังหวัดสมุทรปราการ มีเทศบาลเมือง 2 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลเมืองสมุทรปราการ และเทศบาลเมืองพระประแดง เขตเทศบาลเมืองที่นำมาศึกษา คือ เทศบาลเมืองสมุทรปราการ

1.3 จังหวัดปทุมธานี มีเทศบาลเมือง 1 เทศบาล คือ เทศบาลเมืองปทุมธานี

2. แบ่งเขตเทศบาลเมืองที่เป็นตัวอย่างในแต่ละจังหวัดออกเป็นตำบล คือ

2.1 เขตเทศบาลเมืองนนทบุรี แบ่งออกเป็น 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลบางเขน ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอบ และตำบลตลาดขวัญ

2.2 เทศบาลเมืองปทุมธานี มีเขตความรับผิดชอบ 1 ตำบล คือ ตำบลบางปรอก

2.3 เทศบาลเมืองสมุทรปราการ มีเขตความรับผิดชอบ 1 ตำบล คือ ตำบลปากน้ำ

3. เลือกประชาชนเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละตำบลโดย

3.1 สัมภาษณ์รายชื่อและจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองที่นำมาศึกษาในแต่ละตำบลของแต่ละจังหวัด

3.2 สุ่มรายชื่อเพื่อหาตัวแทนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองในแต่ละตำบลของแต่ละจังหวัด

3.3 การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling จากเทศบาลเมืองนนทบุรี เทศบาลเมืองปทุมธานี และเทศบาลเมืองสมุทรปราการ ประมาณเทศบาลเมืองละ 150 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขออนุญาตหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงปลัดเทศบาล เพื่อขอรายชื่อและที่อยู่ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่นำมาศึกษา เมื่อได้รายชื่อและที่อยู่แล้ว ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามโดยทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้

จากจังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการเป็นจำนวนจังหวัดละ 150 ชุด รวม 450 ชุด แต่มีผู้ส่งแบบสอบถามคืนมาเพียง 193 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการไปสัมภาษณ์ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการเพิ่มเติมจนได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 431 คน โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นเดือนมกราคมไปจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ เป็นเวลาประมาณ 45 วัน

เครื่องมือในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
 - ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อมูล 4 ด้านคือ
 - ลักษณะการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาล
 - ลักษณะการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาล
 - ลักษณะการให้บริการของพนักงานเทศบาล
 - ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของประชาชน
2. เมื่อออกแบบคำถามทั้งหมดแล้ว จะนำคำถามทั้งหมดมาจัดรูปแบบและเรียงลำดับตามความเหมาะสม
3. เกณฑ์การให้คะแนน ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง คือ
 - 1 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจเลย
 - 2 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจน้อย
 - 3 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
 - 4 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจมาก
 - 5 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อ มีเกณฑ์การ

แปลความหมายดังนี้

1.00 - 1.50	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	=	มีความพึงพอใจมาก
4.51 ขึ้นไป	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามชุดแรกขึ้น แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยาลัยนพนธ์ตรวจสอบ หาข้อบกพร่องและปรับปรุงคำถาม อันเป็นการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เมื่อนำข้อคิดเห็น ข้อวิจารณ์ต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองศึกษา (pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัด นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานีที่ไม่ได้ตกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งการคำนวณหาค่าความ เชื่อมั่น จะคำนวณเฉพาะส่วนที่สามารถวัดมาได้เป็นคะแนน แต่คำถามข้อที่เหลือจะ พิจารณาแก้ไขเพื่อให้ถ้อยคำสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนเพิ่มขึ้น เมื่อดำเนินการหาค่า ความเชื่อมั่นออกมาแล้ว ผลปรากฏว่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้วัดความ พึงพอใจในด้านการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาลเมืองมีค่าเท่ากับ 0.79 ถือได้ ว่ามีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง ส่วนความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในด้ว นการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองมีค่าเท่ากับ 0.84 และ 0.89 ตาม ลำดับ ถือได้ว่ามีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป

2. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเพศชายและเพศหญิงในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง ด้วยการทดสอบค่าที (t-test)
3. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนระหว่างการให้ข่าวสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง ด้วยการทดสอบค่าที (t-test)
4. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน
5. ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรที่ลู่คู่ต่อจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยวิธีเอส (The S-method) ของ Scheffe

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย