

บทที่ 4 วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหา แนวความคิดและ เอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ตลอดจนศึกษาระบบการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งบริการสาธารณะดังกล่าวออกเป็น 3 บริการย่อยๆ คือ บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยจะพิจารณาความพึงพอใจในบริการย่อยทั้งสามในแต่ละบริการและความพึงพอใจ โดยรวมทั้ง 3 บริการย่อย ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยที่จะเสนอในบทนี้ จะเริ่มตั้งแต่สมมติฐานในการวิจัย ตัวแปรในการศึกษาวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และนิยามศัพท์โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ที่ปรากฏในตอนท้ายของบทที่ 2 นั้น ผู้วิจัยขอกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและ เศรษฐกิจของประชาชน (อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัว และระดับการศึกษา) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (พิจารณาความพึงพอใจในบริการย่อยทั้งสามในแต่ละบริการ และความพึงพอใจ โดยรวมทั้ง 3 บริการย่อย) สำหรับสมมติฐานนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปร อาชีพ และระดับการศึกษา เนื่องจากเห็นว่า ตัวแปรดังกล่าวจัดเป็นปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและ เศรษฐกิจของประชาชน ส่วนตัวแปรรายได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแปรรายได้ครอบครัว เพราะจะเป็นเครื่องแสดงฐานะของครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดีกว่าใช้ตัวแปร

รายได้บุคคล และผู้วิจัยได้ตัดตัวแปรด้านเชื้อชาติเนื่องจากเห็นว่าสังคมไทยไม่มีปัญหาการแบ่งแยกเชื้อชาติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะทางสถานที่ (ลักษณะของเขต และสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (พิจารณาความพึงพอใจในบริการย่อยทั้งสามในแต่ละบริการ และความพึงพอใจ โดยรวมทั้ง 3 บริการย่อย) สำหรับสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ตัดตัวแปรขนาดของเขต เนื่องจากมีปัญหาวนเรื่องเกณฑ์การพิจารณาขนาดของเขตว่าจะใช้เกณฑ์ความหนาแน่นของประชากรหรือขนาดของพื้นที่

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (พิจารณาความพึงพอใจในบริการย่อยทั้งสามในแต่ละบริการ และความพึงพอใจ โดยรวมทั้ง 3 บริการย่อย)

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (พิจารณาความพึงพอใจในบริการย่อยทั้งสามในแต่ละบริการ และความพึงพอใจ โดยรวมทั้ง 3 บริการย่อย)

จากสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ ผู้วิจัยขอแจกแจงสมมติฐานดังกล่าวออกเป็นสมมติฐานฐานย่อย ๆ รวม 32 ข้อย่อย ดังนี้

1. อายุของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
2. อาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
3. รายได้ครอบครัวของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
4. ระดับการศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

5. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
6. สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
7. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
8. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
9. อายุของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
10. อาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
11. รายได้ครอบครัวของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
12. ระดับการศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
13. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
14. สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
15. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
16. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

17. อายุของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรอง
รับขยะมูลฝอย
18. อาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรอง
รับขยะมูลฝอย
19. รายได้ครอบครัวของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ
ตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
20. ระดับการศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ
ตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
21. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
บริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
22. สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ
ตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
23. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
- 24.ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
25. อายุของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ
ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย
26. อาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ
ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย
27. รายได้ครอบครัวของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ
สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย
28. ระดับการศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ
สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย
29. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

30. สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

31. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

32. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

2. ตัวแปรในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งตัวแปรในการศึกษาจากการศึกษาแนวความคิดและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1. อายุของประชาชน
- 1.2. อาชีพของประชาชน
- 1.3. รายได้ครอบครัวของประชาชน
- 1.4. ระดับการศึกษาของประชาชน
- 1.5. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่
- 1.6. สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่
- 1.7. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
- 1.8. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1. ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
- 2.2. ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
- 2.3. ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

2.4. ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2528 และใช้บริการเก็บขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าวจากเขต 3 เขตในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน กล่าวคือ จากเขตดุสิตซึ่งเป็นตัวแทนของเขตเมืองหรือเขตชั้นใน เขตบางกะปิ ซึ่งเป็นตัวแทนของเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง และเขตหนองแขมซึ่งเป็นตัวแทนของเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก ทั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากสถิติของผู้ไปเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 เขตดุสิต มีผู้ใช้สิทธิ์จำนวน 63,524 คน เขตหนองแขมจำนวน 16,604 คน และเขตบางกะปิจำนวน 84,531 คน รวมเป็นจำนวนประชากรของการวิจัยเท่ากับ 164,659 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จึงคิดเป็นร้อยละ .24 ของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทั้งนี้ได้เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2531 ถึง 30 มิถุนายน 2531 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์และผู้วิจัยตามเก็บเองอีกทางหนึ่งด้วย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมและ เศรษฐกิจของประชาชน และลักษณะสถานที่ในบริเวณที่ประชาชนอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อครั้งที่มีการเลือกตั้งดังกล่าวในวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 หรือไม่ .

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งความพึงพอใจดังกล่าวออกเป็นความพึงพอใจใน 3 บริการย่อย ๆ คือ

- 4.1 ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
- 4.2 ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
- 4.3 ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

โดยส่วนที่ 1 เป็นแบบเติมข้อความตามที่ เป็นจริง และ เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่ต้องตอบตามความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามให้เลือกตอบตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Summated Rating Scale) รายละเอียดของแบบสอบถามปรากฏอยู่ในภาคผนวก

แบบสอบถามในส่วนที่ 1 มีจำนวนคำถาม 14 ข้อ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีจำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามในส่วนที่ 3 มีจำนวน 1 ข้อ และส่วนที่ 4 มีจำนวนคำถาม 16 ข้อ ซึ่งในแต่ละข้อคำถามได้แสดงตัวชี้ (Indicators) ในการหาตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ มีตัวชี้ในการวัด ดังนี้

- อายุ (คำถามข้อ 1.2 ในส่วนที่ 1)
- อาชีพ (คำถามข้อ 1.6 ในส่วนที่ 1)
- รายได้ครอบครัว (คำถามข้อ 1.4 และ 1.5 ในส่วนที่ 1)
- ระดับการศึกษา (คำถามข้อ 1.7 ในส่วนที่ 1)
- ลักษณะของเขต (คำถามข้อ 1.1 ในส่วนที่ 1)
- สภาพชุมชน (คำถามข้อ 1.8 ในส่วนที่ 1)
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร (คำถามข้อ 2.1-2.5 ในส่วนที่ 2)

- ทศนคติที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
(คำถามข้อ 3.1 ในส่วนที่ 3)

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ซึ่งพิจารณาในแต่ละบริการย่อย 3 บริการ มีตัวชี้ในการวัด ดังนี้

- การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (คำถามข้อ 2 และข้อ 6 ในส่วนที่ 4.1 และคำถามข้อ 4 และข้อ 6 ในส่วนที่ 4.2)
- การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (คำถามข้อ 3 ในส่วนที่ 4.1 และคำถามข้อ 3 ในส่วนที่ 4.3)
- การให้บริการอย่างเพียงพอ (คำถามข้อ 5 ในส่วนที่ 4.1 คำถามข้อ 2 ในส่วนที่ 4.2 และคำถามข้อ 1 ในส่วนที่ 4.3)
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (คำถามข้อ 1 ในส่วนที่ 4.1)
- การให้บริการอย่างก้าวหน้า (คำถามข้อ 4 ในส่วนที่ 4.1 คำถามข้อ 1 ข้อ 3 และข้อ 5 ในส่วนที่ 4.2 คำถามข้อ 2 และข้อ 4 ในส่วนที่ 4.3)

อนึ่ง เกี่ยวกับการทดลองความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรง โดยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจแก้ไขข้อคำถามทุกข้อของแบบสอบถามเพื่อให้ได้เนื้อหาครอบคลุมปัญหาที่ต้องการวัดและสํานวนภาษากระชับและถูกต้องก่อนนำไปใช้ทดสอบขั้นต้น ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 25 คน โดยใช้สูตรของครอนบาช (Cronbach) ปรากฏว่า ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ .856 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้เชื่อมั่นได้พอสมควร

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามในส่วนที่ 4 ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ กรุงเทพมหานครในแต่ละบริการย่อย 3 บริการนั้น ในแต่ละข้อความที่กำหนดค่าที่เลือกตอบเป็น 5 ตัวเลือก คือ

"เห็นด้วยอย่างยิ่ง" แสดงว่า ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบเป็นอย่างดี โดยคิดคะแนนเท่ากับ 5

"เห็นด้วย" แสดงว่า ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบ โดยคิดคะแนนเท่ากับ 4

"ไม่แน่ใจ" แสดงว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจหรือไม่มั่นใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบมากน้อยแค่ไหน โดยคิดคะแนนเท่ากับ 3

"ไม่เห็นด้วย" แสดงว่า ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบ โดยคิดคะแนนเท่ากับ 2

"ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" แสดงว่า ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบเป็นอย่างดี โดยคิดคะแนนเท่ากับ 1

ส่วนคำถามที่มีเนื้อหาเป็นแบบปฏิเสธหรือต่อต้าน (negative) จะคิดคะแนนในแต่ละข้อกลับกันจากวิธีข้างต้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจะหาให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ กรุงเทพมหานครในแต่ละบริการย่อย 3 บริการ และความพึงพอใจโดยรวมว่าอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยได้กำหนดที่จะใช้วิธีการทางสถิติโดยใช้ค่าตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย (arithmetic mean- \bar{x}) เพื่อช่วยอธิบายให้ทราบถึงความแตกต่างที่ต้องการศึกษา โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ กรุงเทพมหานครในแต่ละบริการย่อย 3 บริการ และความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ ไม่พึงพอใจและพึงพอใจ ดังนั้น ในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กำหนดให้มีคะแนนประจำในแต่ละข้อความตั้งแต่ 1-5 จึงสามารถแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับโดยวิธีนี้เอา

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{2} = 2$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 1-3 กำหนดเป็นระดับไม่พึงพอใจ

คะแนนตั้งแต่ 3.01-5 กำหนดเป็นระดับพึงพอใจ

โดยที่ผู้วิจัยจะทำการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าวทั้งในระดับความพึงพอใจในแต่ละบริการย่อย 3 บริการ และความพึงพอใจโดยรวมทุกบริการที่ศึกษาด้วย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยจะจัดทำเป็นตารางคูณไขว้ (crosstabulation) และหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไค-สแควร์ (chi-square) โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญ (significance) เท่ากับ .05 ซึ่งหมายความว่า หากตารางใดแสดงค่าไค-สแควร์มีระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่า .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการทดสอบเกี่ยวกับสัดส่วนเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ซึ่งวิธีการได้อธิบายไว้ในส่วนที่ 6 ของบทที่ 5 แล้ว

6. นิยามศัพท์

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอเสนอนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร ในที่นี้หมายถึง ระบบราชการบริหารส่วนท้องถิ่น นครหลวง
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 และใช้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร
3. บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร หมายถึง บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอก ซอย

โดยแรงงานคน และบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นบริการที่กรุงเทพมหานคร จัดหา

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครที่ได้มอบบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดว่าตนมีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนี้มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการส่งมอบบริการที่เกิดขึ้นกับตนเอง

5. อายุ หมายถึง อายุของประชาชน โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

5.1 กลุ่มอายุ 23 - 29 ปี

5.2 กลุ่มอายุ 30 - 39 ปี

5.3 กลุ่มอายุ 40 - 49 ปี

5.4 กลุ่มอายุ 50 - 59 ปี

5.5 กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี

6. อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชน โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ

6.1 กลุ่มอาชีพข้าราชการ ทหาร-ตำรวจ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

6.2 กลุ่มอาชีพอาจารย์

6.3 กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย

6.4 กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน

6.5 กลุ่มแม่บ้าน

6.6 กลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงาน

7. รายได้ครอบครัว หมายถึง รายได้ครอบครัวของประชาชน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

7.1 กลุ่มรายได้น้อย

(น้อยกว่า 2,000 - 4,999 บาทต่อเดือน)

7.2 กลุ่มรายได้ปานกลาง

(5,000 - 7,999 บาทต่อเดือน)

7.3 กลุ่มรายได้สูง

(8,000 - มากกว่า 10,999 บาทต่อเดือน)

หมายเหตุ วิธีคิดรายได้ครอบครัวแสดงไว้ในบทที่ 5 ส่วนที่ 1.1.3

8. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 8.1 กลุ่มการศึกษาน้อย
(ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา)
- 8.2 กลุ่มการศึกษานานกลาง
(มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปวส.)
- 8.3 กลุ่มการศึกษาสูง
(ปริญญาตรี หรือสูงกว่า)

9. ลักษณะของเขต หมายถึง ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

- 9.1 เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิตเป็นตัวแทน)
- 9.2 เขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิเป็นตัวแทน)
- 9.3 เขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขมเป็นตัวแทน)

10. สภาพชุมชน หมายถึง สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 10.1 ย่านที่พักอาศัย
- 10.2 ย่านการค้า

11. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ทั้งในลักษณะภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยทั่วไป และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของการให้บริการด้านการรักษาความสะอาด ซึ่งความรู้ความเข้าใจดังกล่าวจะจัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 11.1 ความรู้ความเข้าใจฯ น้อย
- 11.2 ความรู้ความเข้าใจฯ ปานกลาง
- 11.3 ความรู้ความเข้าใจฯ มาก

หมายเหตุ วิธีแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจดังกล่าวแสดงไว้ในบทที่ 5

ส่วนที่ 1.3

12. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการ
กรุงเทพมหานคร หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากการที่ประชาชนเลือกหรือไม่เลือกพลตรี
จำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528
โดยหากเลือกพลตรีจำลอง ศรีเมือง ก็แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อพลตรีจำลอง
ศรีเมือง หรือในทางตรงกันข้ามหากไม่เลือกพลตรีจำลอง ศรีเมือง ก็แสดงว่า
ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง