

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นโดยผสมผสานทั้งสองวิธีเข้าด้วยกัน เพื่อให้การศึกษามีสาระครอบคลุมประเด็นในแนวราบ (Macro aspect) ที่นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของกลุ่มประชากร ขณะเดียวกันก็มีรายละเอียดในแนวลึก (Micro aspect) เพื่อให้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติบริการที่นำไปสู่คุณภาพ ตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนในอำเภอเมือง อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

2.2 ขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 600 ราย ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชน 3 อำเภอ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม - 20 ธันวาคม 2550

##### การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรในแต่ละอำเภอที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง

##### เกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง

3.1 เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรืออยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรสาครอย่างน้อยตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 จนถึงวันที่ศึกษา

3.2 มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสติสัมปชัญญะครบถ้วนสมบูรณ์

3.3 เป็นผู้ที่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างน้อยในส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2550

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและตามตัวชี้วัดดั่งแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ และตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และเติมข้อมูลในช่องว่าง จำนวน 9 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน

2.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

2.1.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ

2.2 การดำเนินงานของ อบจ. ในภาพรวม จำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแยกตามยุทธศาสตร์เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 29 ข้อ แบ่งเป็น 8 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

3.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมือง - การบริหาร จำนวน 5 ข้อ

3.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จำนวน 3 ข้อ

3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา จำนวน 4 ข้อ

3.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศาธารณสุข สุขภาพและชีวนามัย จำนวน 3 ข้อ

3.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคอนกรีตพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ

3.6 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและสนับสนุนความเข้มแข็งชุมชน จำนวน 2 ข้อ

3.7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนา วัฒนธรรม กีฬาและนันทนาการ จำนวน 4 ข้อ

3.8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ จำนวน 4 ข้อ

#### การกำหนดคะแนน (Scoring)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนซึ่งแทนค่าความพึงพอใจหรือความคิดเห็น ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

## การจัดระดับความพึงพอใจ (Degree of Satisfaction)

ผู้วิจัยจะนำค่าคะแนนรวมรายด้านทุกด้านมาจำแนกระดับความพึงพอใจของประชาชนแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (จำนวน 2 กลุ่ม) คือ 1) ความพึงพอใจด้านบวก 2) ความพึงพอใจด้านลบ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านบวก คือ ผลรวมของ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง
2. ความพึงพอใจด้านลบ คือ ผลรวมของ ความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด

### คุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความตรงของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นคณะกรรมการและที่ปรึกษาของ ศูนย์ประเมินและพัฒนาาระบบบริหารงานส่วนท้องถิ่น คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 5 คน ร่วมกับผู้บริหารจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 คน ซึ่งมีคุณลักษณะเชิงประชากรคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา นำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ซึ่งหมายถึงแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. หลังได้รับการอนุมัติโครงการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบการให้บริการ และแผนการปฏิบัติงานตามแต่ละยุทธศาสตร์ที่จัดให้แก่ประชาชน โดยผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการประชุมร่วมกันมาพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ประเด็นคำถามมีความตรง (Validity) และความชัดเจน (Clarity) มากยิ่งขึ้น
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพ โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง
3. ก่อนการศึกษากาสนาม ผู้วิจัยได้จัดอบรมผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 20 คน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยและผู้ช่วยได้นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตามแต่ละอำเภอโดยดำเนินการในระหว่างวันที่ 1 – 20 ธันวาคม 2550 กรณีที่กลุ่มตัวอย่างสามารถ

อ่านออกเขียนได้ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบด้วยตนเอง แต่กรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง เช่น มีปัญหาสายตา หรืออ่านหนังสือไม่ออก ผู้วิจัยจะอ่านคำถามให้ฟังแล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบปากเปล่า โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้ทำเครื่องหมายในแบบสอบถามตามคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง

5. เก็บแบบสอบถามคืน ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล

6. การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interviewing) ในประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่ประชาชนคิดว่าเป็นปัญหาของชุมชน และอยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดช่วยเหลือ พัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุง

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเตรียมข้อมูล ประกอบด้วย การบรรณาธิกรณข้อมูล การลงรหัส และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)