

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาได้แก่ ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากรและขนาดตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่
2. ศึกษาถึงระดับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่
3. ศึกษาเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่และหลังจากรับบริการจากเจ้าหน้าที่

#### วิธีการศึกษา

ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) ได้จากการสำรวจ ประชาชนที่ใช้บริการจากเทศบาลทั้ง 4 แขวงประกอบด้วย แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย ด้วยการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถาม ( Questionnaire ) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ

ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary ) ได้การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

#### ประชากรและขนาดตัวอย่าง

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการแล้วจากเทศบาลนครเชียงใหม่และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลจำนวน 800 ตัวอย่าง

## การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลนคร  
เชียงใหม่ ในทั้ง 4 แขวง ต่างๆจำนวน 800 ตัวอย่าง ดังนี้

1. แขวงนครพิงค์	จำนวน	200	ตัวอย่าง
2. แขวงกาวิละ	จำนวน	200	ตัวอย่าง
3. แขวงเม็กราย	จำนวน	200	ตัวอย่าง
4. แขวงศรีวิชัย	จำนวน	<u>200</u>	ตัวอย่าง
	รวม	<u>800</u>	ตัวอย่าง

เนื่องจากการบริหารงานของเทศบาลแบ่งการบริหารออกเป็น 4 แขวงโดยแต่ละแขวง  
มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ 4 กอง แต่ละกองจะรับผิดชอบและบริการประชาชนไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงแบ่ง  
การเก็บตัวอย่างในแต่ละแขวงตามงานในความรับผิดชอบของแต่ละกองดังนี้

ด้านการรักษาความสะอาด และสุขภาพอนามัย	20	ตัวอย่าง
ด้านการศึกษา	40	ตัวอย่าง
ด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นมูลฐาน	40	ตัวอย่าง
ด้านงานทะเบียน เอกสาร และภาษี	<u>100</u>	ตัวอย่าง
รวม	<u>200</u>	ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ  
อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่ และระดับความพึงพอใจของประชาชนตามแนวคิดเรื่อง  
เกณฑ์การประเมินทั้ง 7 ด้าน โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ พึงพอใจ  
มากที่สุด พึงพอใจมาก พอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และ ไม่พึงพอใจ มีการให้คะแนนในแต่ละระดับ  
ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจน้อย	3	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	1	คะแนน

และนำมาผลที่ได้นำมาเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน	4.50	-	5.00	เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.50	-	4.49	เป็นระดับความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	2.50	-	3.49	เป็นระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1.50	-	2.49	เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนน	1.00	-	1.49	เป็นระดับไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามถึงระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดเรื่องเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ

โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับได้แก่ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหาน้อย มีปัญหาน้อยที่สุด และ ไม่มีปัญหา มีการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ปัญหามากที่สุด	5	คะแนน
ปัญหามาก	4	คะแนน
ปัญหาน้อย	3	คะแนน
ปัญหาน้อยที่สุด	2	คะแนน
ไม่มีปัญหา	1	คะแนน

และนำมาผลที่ได้นำมาเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน	4.50	-	5.00	เป็นระดับปัญหามากที่สุด
ระดับคะแนน	3.50	-	4.49	เป็นระดับปัญหามาก
ระดับคะแนน	2.50	-	3.49	เป็นระดับปัญหาน้อย
ระดับคะแนน	1.50	-	2.49	เป็นระดับปัญหาน้อยที่สุด
ระดับคะแนน	1.00	-	1.49	เป็นระดับไม่มีปัญหา

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสำรวจ โดยได้ทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ชุดในเบื้องต้น ในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2544 และได้ทำการ แก้ไขข้อบกพร่อง จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วจำนวน 800 ชุดเพื่อเป็นชุดแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ

ในการเก็บข้อมูลได้แบ่งให้นักศึกษาเก็บข้อมูลพร้อมกันทั้ง 4 แวง โดยเก็บข้อมูลแต่ละแวงวันละ 40 ตัวอย่าง รวม 5 วัน ช่วงเช้า 20 ตัวอย่าง และช่วงบ่าย 20 ตัวอย่าง

## สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means)

## การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาโดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำไปประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ เพื่อค้นหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลสรุปที่ได้จะถูกนำมาเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา โดยในการนำเสนอผลการศึกษานั้นสามารถแบ่งออกเป็น 5 บท

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ระยะเวลาการศึกษา เก็บข้อมูลระหว่างเดือน มีนาคม 2544 — เดือน เมษายน 2544

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในด้านบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการและด้านขั้นตอนในการบริการ

เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

กองช่าง หมายถึง หน่วยงานของเทศบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นมูลฐาน ได้แก่ด้านการบำรุงรักษาทางและสะพาน งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร งานขออนุญาตแบบอาคารและ งานควบคุมอาคาร

กองการศึกษา หมายถึง หน่วยงานของเทศบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านงานโรงเรียน งานกิจกรรมศาสนา การส่งเสริมประเพณีทางศาสนา งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของเทศบาลที่รับผิดชอบงานการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การบริการสาธารณสุขและ การส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

กองคลังและสำนักปลัด หมายถึง หน่วยงานของเทศบาลที่รับผิดชอบงานด้านงานทะเบียน เอกสาร และภาษี งานบัตรประชาชน งานการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้าย งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน การจัดสรรงบประมาณ งานสังคมสงเคราะห์ และงานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน