

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอน ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการงานการวิจัย

ที่มา : (คณะผู้วิจัย)

จากภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัย

เป็นขั้นตอนการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันประกอบกับความจำเป็นในการวิจัย เพื่อจัดทำโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัยที่อยู่บนพื้นฐานการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจ งานบริการ การบริการประชาชน และการบริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และถ่วงดุลแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งไทยและต่างประเทศจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้อย่างเป็นระบบ ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารวิชาการ ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ทำให้ได้มาซึ่งโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เป็นขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ภายใต้ความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของเรื่อง สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ซึ่งข้อคำถาม ที่สามารถใช้ได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton. 1976) จากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach. 1990) ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ ควรมากกว่า 0.75 ขึ้นไป (Crano, Brewer and Lac. 2015)

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

เป็นขั้นตอนการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับตัวอย่างจริงจำแนกตามภารกิจ รวมทั้งสิ้น 996 คน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และจัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อพิจารณาและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

3.1 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา	รายละเอียด
การวิจัยเอกสาร (Documentary research)	การศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้อง แนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการ แนวคิดการบริการประชาชน แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)	ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการประมาณค่าระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 5 ภารกิจ และแบบสอบถามปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ

ที่มา : (คณะผู้วิจัย)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามภารกิจทั้ง 5 ภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอคแรน (Cochran. 1977) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10

มีค่า $Z = 1.65$

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.10 ภายใต้

ความเชื่อมั่น 90%

1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{(4e^2)}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1.65^2}{(4 * 0.05^2)}$$

$$n = 272.25$$

- เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10
 มีค่า $Z = 1.65$
 e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)
 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้
 ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ อย่างน้อยจำนวน 273 ชุด จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 400 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับเกิน 100% เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมานประชากร

2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสุขาเคลื่อนที่ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{array}{lll} \text{สูตร} & n & = \frac{Z^2}{(4e^2)} \\ \text{แทนค่า} & n & = \frac{1.65^2}{(4 * 0.05^2)} \\ & n & = 272.25 \end{array}$$

- เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10
 มีค่า $Z = 1.65$
 e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)
 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้
 ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานบริการสุขาเคลื่อนที่ อย่างน้อยจำนวน 273 ชุด โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 400 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับเกิน 100% เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมานประชากร

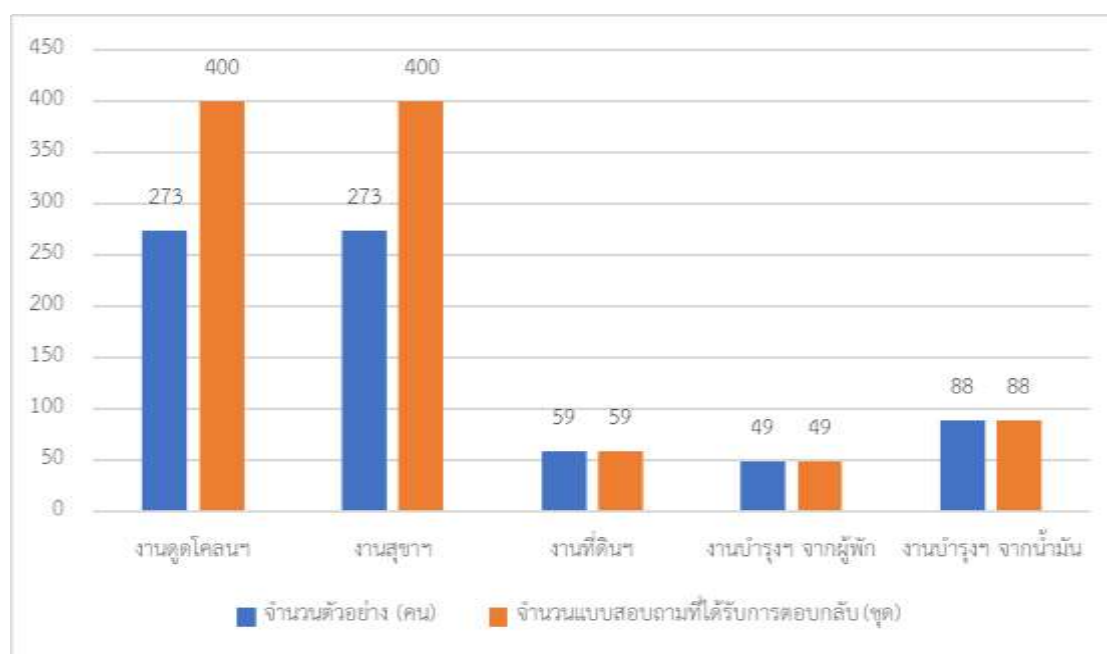
3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม

กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ จำนวน 59 ราย โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 59 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม จำนวน 49 ราย โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 49 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) จำนวน 88 ราย โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 88 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถสรุปอัตราการตอบกลับ ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จำแนกตัวแปรออกเป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

- 1.1) ความมีระบบของขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ

- 1.3) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ
- 1.4) ความชัดเจนของระยะเวลาการให้บริการ
- 1.5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ
- 1.6) ความเท่าเทียมของการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

- 2.1) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
- 2.2) ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 2.3) ความหลากหลายของเวลาการให้บริการ
- 2.4) ช่องทางการร้องทุกข์
- 2.5) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ
- 2.6) ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

- 3.1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 3.2) การแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
- 3.3) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
- 3.4) ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่
- 3.5) ความเสมอภาคของการให้บริการ
- 3.6) ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 7 ข้อ ได้แก่

- 4.1) ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้ง
- 4.2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4.3) ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ตั้ง
- 4.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ฯ
- 4.5) ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์ฯ
- 4.6) ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ตั้ง
- 4.7) ความชัดเจนของป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ

5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ประกอบด้วยตัวแปรที่แปรผันไปตามลักษณะของภารกิจนั้น ๆ ของการให้บริการประชาชน ประมาณ 5 ข้อ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแต่ละภารกิจข้อคำถามจะมีความแตกต่างกันตามความเหมาะสมและบริบทของการศึกษา แสดงได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดแบบสอบถามแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	ข้อคำถาม
1. งานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
2. งานบริการสุขาเคลื่อนที่	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
5. ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 ภารกิจ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.5 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ซึ่งพบว่าทุกข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปสอบถามได้ คณะผู้วิจัยจึงได้และปรับแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่น
4. การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือจากการทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.75 ขึ้นไป จึงถือว่ายอมรับและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจริงได้

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ. 2564 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้ โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการ แนวคิดการบริการประชาชน แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้
- 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และความถี่ในการรับบริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

3. หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะทำการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0