

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปีงบประมาณ 2560 คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 130,659 คน แบ่งเป็น เพศชาย 63,593 คน และเพศหญิง 67,066 คน จำนวน 59,366 ครัวเรือน จาก 104 ชุมชน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2560 จากกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ

1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,313 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการต่างๆ จากเทศบาลนครอุดรธานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสมการการสุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย	$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	แทน	จำนวนประชากร
	$e$	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (.05)

แทนค่าในสูตรการคำนวณ

$$n = \frac{130,659}{1 + (130,659)(.05)^2}$$

$$n = \frac{130,659}{327.65}$$

$$n = 398.79$$

$$n \approx 399$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 399 คน เพื่อให้การประมาณค่าทางสถิติมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ จะทำให้อำนาจการทดสอบ (Power of test) สูงขึ้น (Gravetter and Wallnau, 2007 อ้างถึงใน ชัยวิจิตต์ เขียวรชนะ, สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล และประวีณา เอี่ยมยี่สุน, 2553: 5) ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 1,313 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ จาก 9 หน่วยงานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

หน่วยงานเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานช่าง	100	7.62
2. สำนักงานคลัง	200	15.23
3. สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	100	7.62
4. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	200	15.23
5. กองการแพทย์	209	15.91
6. สถานธนาบาล 1 และ 2	100	7.62
7. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	204	15.53
8. ห้องฟ้าจำลอง	100	7.62
9. พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี	100	7.62
<b>รวม</b>	<b>1,313</b>	<b>100.00</b>

2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,025 คน จาก 104 ชุมชน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ออกเป็น 4 เขต

จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยเลือกจำนวนชุมชนร้อยละ 40 ของจำนวนชุมชนทั้งหมดในแต่ละเขต รวมทั้งสิ้น 41 ชุมชน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ชุมชนละ 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,025 คน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชน เขต 1 (8 ชุมชน)	200	19.51
ชุมชน เขต 2 (9 ชุมชน)	225	21.95
ชุมชน เขต 3 (13 ชุมชน)	325	31.71
ชุมชน เขต 4 (11 ชุมชน)	275	26.83
<b>รวม</b>	<b>1,025</b>	<b>100.00</b>

3) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,025 คน จาก 104 ชุมชน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ออกเป็น 4 เขต จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยเลือกจำนวนชุมชนร้อยละ 40 ของจำนวนชุมชนทั้งหมดในแต่ละเขต รวมทั้งสิ้น 41 ชุมชน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ชุมชนละ 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,025 คน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชน เขต 1 (8 ชุมชน)	200	19.51
ชุมชน เขต 2 (9 ชุมชน)	225	21.95
ชุมชน เขต 3 (13 ชุมชน)	325	31.71
ชุมชน เขต 4 (11 ชุมชน)	275	26.83
<b>รวม</b>	<b>1,025</b>	<b>100.00</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสำรวจ และขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจ ดังนี้

### 1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการ ศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

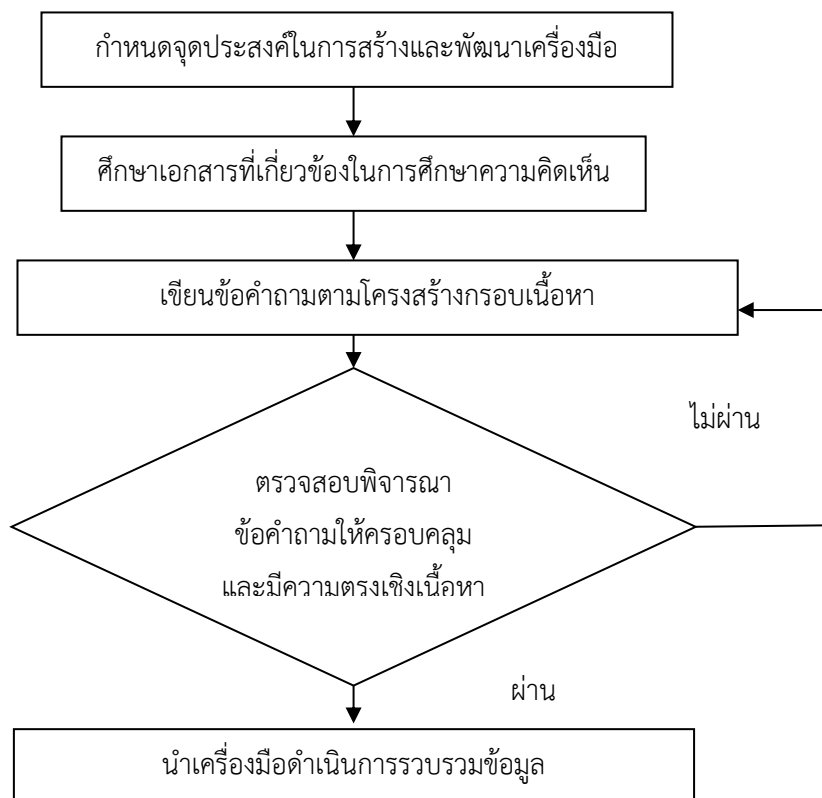
1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานีต่อไป รายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในสำรวจ

2. เนื้อหาของแบบสอบถาม แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และชุดที่ 3 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน มีลักษณะดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่เคยมาใช้บริการ เพศ อายุ อาชีพหลัก และภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ตอนที่ 2** สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับที่ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ประกอบด้วย จุดเด่นการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

**แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี** ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพหลัก และชุมชนที่พักอาศัย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ตอนที่ 2** สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ 10 ประเด็น ได้แก่ 1) การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ 2) การจัดการระบบจราจร 3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV สายด่วน 199 4) การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ 6) การแก้ไขปัญหา และการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 7) การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น สินค้า OTOP 8) การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดงานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ 9) การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี และ 10) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วย

ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ 3** สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 3 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับที่ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

**แบบสอบถามชุดที่ 3** แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพหลัก และชุมชนที่อาศัย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ตอนที่ 2** สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วย

ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ตอนที่ 3** สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานให้กับหน่วยงาน และผู้บริหาร เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ ในขั้นตอนคณะผู้ประเมินทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนามเพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงสิงหาคม พ.ศ. 2560 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

**แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 9 หน่วยงาน จำนวน 1,313 คน

2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน จะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที

4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**แบบสอบถามชุดที่ 2** แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 41 ชุมชน จำนวน 1,025 คน

2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที

4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**แบบสอบถามชุดที่ 3** แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้



- 1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี 41 ชุมชน จำนวน 1,025 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5–10 นาที
- 4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
- 2) กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

2.1 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

4) การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ย ที่กำหนด ให้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 100 โดยกำหนดเกณฑ์ร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ต้องมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

5) นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุป ผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย