

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัยคือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสาทั้งสิ้นมีจำนวน ๔,๙๑๕ คน

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

E คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ $+ / - 0.05$ ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสา ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{4,915}{1 + 4,915(0.05)^2} = 369.83 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๖๙.๘๓ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะช่วยให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านแป้น	๔๖๑	๙.๓๘	๓๘
หมู่ที่ ๒ บ้านสบหก	๔๒๘	๘.๗๑	๓๕
หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ	๕๕๓	๑๑.๒๕	๔๕
หมู่ที่ ๔ บ้านสา	๖๕๑	๑๓.๒๔	๕๓
หมู่ที่ ๑ บ้านสามัคคี	๕๐๕	๑๐.๒๗	๔๑
หมู่ที่ ๒ บ้านแป้นใต้	๓๕๑	๗.๑๔	๒๙
หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะเหนือ	๕๔๓	๑๑.๐๕	๔๔
หมู่ที่ ๔ บ้านแป้นพัฒนา	๓๙๗	๘.๐๘	๓๒
หมู่ที่ ๑ บ้านแป้นโป่งชัย	๕๐๙	๑๐.๓๖	๔๑
หมู่ที่ ๒ บ้านสามัคคีเหนือ	๕๑๗	๑๐.๕๒	๔๒
รวม	๔,๙๑๕	๑๐๐.๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยคือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคุมไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่นั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด	๙๐ - ๑๐๐
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก	๗๐ - ๘๙
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง	๕๐ - ๖๙
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย	๓๐ - ๔๙
๑.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยที่สุด	๐ - ๒๙