

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปจากการวิจัย ใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นแนวทางในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตการปกครองเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 6,576 คน (ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน เดือนมิถุนายน 2564)

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการเลือกดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการทั้งชาย และหญิง ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
2. เต็มใจให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2565 โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 โดยใช้สูตรตามสูตร determination a sample size (Yamane, 1973, p. 1088) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร จำนวน 6,576 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ มีค่า = 0.05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{6,576}{1 + 6,576 (0.05)^2}$$

$$= 377.06 \approx 378$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 378 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจำแนกแบบสัดส่วนเพื่อความเหมาะสมและลดความคลาดเคลื่อนที่อาจจะเกิดขึ้น

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านแม่ทะ	1226	18.66	71
2	บ้านท่าแหน	759	7.56	28
3	บ้านสมเป้าะ	250	3.80	14
4	บ้านน้ำโทกหัวดง	846	12.87	49
5	บ้านจวัก	657	9.99	38
6	บ้านผาลาด	90	1.37	5
7	บ้านท่าแหนใต้	999	15.20	57
8	บ้านแม่ทะหลวง	594	9.04	34
9	บ้านแม่ทะม่วงคำ	654	9.95	38
10	บ้านท่าแหนใหม่พัฒนา	497	11.55	44
รวม		6,560 (คน)	100.00	378

ที่มา: ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน ณ มิถุนายน พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) มีคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หมู่บ้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ และหน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลแม่ทะ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ทั้งนี้ในส่วนงานเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 5 ส่วนงาน ได้แก่

- (1) ด้านการพัฒนาชุมชน
- (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (3) ด้านการศึกษา
- (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตราไว้ 5 ระดับประยุกต์ตามหลักวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert, 1970, p. 76)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

สูตรการคำนวณการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

การพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจะพิจารณาค่าเฉลี่ยของแนวโน้มการตัดสินใจ โดยแบ่งช่วงระดับแนวโน้มการตัดสินใจในแต่ละระดับด้วยวิธีกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากันและใช้สูตรการหาความต้องการของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ระดับแนวโน้มการตัดสินใจ ดังนี้ (Best, 1977, p. 14)

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม (field research) ทำการเก็บข้อมูลโดยตรงโดยใช้แบบสอบถามกับผู้มาใช้บริการทั้งเพศชาย และหญิง ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย ความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือร้อยละของอัตราส่วนที่สนใจ (valid percent)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาเป็นการให้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอธิบายลักษณะต่าง ๆ ของประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของ cronbach (Cavana, et al., 2001, p. 320)
2. ค่าร้อยละ (percentage) หมายถึง ค่าของอัตราส่วนที่มีฐานเป็น 100 ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
3. ค่าเฉลี่ย (mean) หมายถึง การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางเป็นการหาค่ากลางของข้อมูลชุดหนึ่งเพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งกลุ่ม การหาค่าเฉลี่ยทำได้จากข้อมูลทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด แทนค่าด้วย \bar{x} กรณีข้อมูลมีการแจกแจงความถี่แบบหมวดหมู่เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) หมายถึง การจัดการกระจายเป็นสถิติที่ใช้วัดความแตกต่างหรือความผันแปรของข้อมูลในกลุ่ม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นค่าสถิติที่เพื่อหาการกระจายของคะแนนจากค่าเฉลี่ย