

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย จำนวน ๓,๐๗๒ คน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

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 $+/- 0.05$ ภายใต้ความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ซึ่งได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{3,072}{1 + 3,072 (0.05)^2} = 353.91 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๕๓.๙๑ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านท่าส้มป่อย	๑,๐๒๖	๑๓.๐	๕๒
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งฝาย	๗๕๘	๑๐.๐	๔๐
หมู่ที่ ๓ บ้านแพะหนองแดง	๑,๔๓๓	๑๘.๕	๗๔
หมู่ที่ ๔ บ้านท่าโทก	๗๕๘	๙.๕	๓๘
หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ทะ	๗๒๙	๙.๐	๓๖
หมู่ที่ ๖ บ้านกลาง	๔๖๕	๖.๐	๒๔
หมู่ที่ ๗ บ้านนาป้อเหนือ	๔๑๖	๕.๕	๒๒
หมู่ที่ ๘ บ้านต้นยาง	๕๑๕	๖.๕	๒๖
หมู่ที่ ๙ บ้านท่าโทกมงคลชัย	๑,๐๗๒	๑๓.๕	๕๔
หมู่ที่ ๑๐ บ้านปงชัยนาป้อ	๖๕๖	๘.๕	๓๔
รวม	๓,๐๗๒	๑๐๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยคือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ ข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งผาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ คือ

- ๑) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) ด้านการศึกษา

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค
และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล
ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูล
ตีความ (Interpretive analysis)

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

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย จะใช้เกณฑ์การให้คะแนน 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