

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ทั้งสิ้นมีจำนวน ๗,๘๗๑ 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 $+/- 0.05$ ภายใต้ความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ซึ่งได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{7,871}{1 + 7,871 (0.05)^2} = 380.79 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๘๐.๗๙ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑	๑,๐๒๓	๑๓.๐๐	๕๒
หมู่ที่ ๒	๗๖๒	๙.๖๘	๓๙
หมู่ที่ ๓	๑,๔๔๔	๑๘.๓๕	๗๓
หมู่ที่ ๔	๗๗๑	๙.๘๐	๓๙
หมู่ที่ ๕	๗๒๗	๙.๒๔	๓๗
หมู่ที่ ๖	๔๕๑	๕.๗๓	๒๓
หมู่ที่ ๗	๔๓๔	๕.๕๑	๒๒
หมู่ที่ ๘	๕๒๗	๖.๗๐	๒๗
หมู่ที่ ๙	๑,๐๖๗	๑๓.๕๖	๕๔
หมู่ที่ ๑๐	๖๖๕	๘.๔๕	๓๔
รวม	๗,๘๗๑	๑๐๐.๐๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่ปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ด้านช่องทางในการให้บริการ
- ๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย 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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย 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