

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

##### กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชรได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จำแนกเป็น 1)งานบริการโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนในเขตเทศบาลฯ จำนวน 50 คน 3)งานบริการโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญฯ จำนวน 100 คนและ 4)งานบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ จำนวน 50 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 โครงการ 1)งานบริการโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนในเขตเทศบาลฯ 3)งานบริการโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญฯ และ 4)งานบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 300 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหา

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ให้คะแนน 10
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 60	ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 50	ให้คะแนน 0

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ดังสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

$N$  หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$n$  = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม