**บทที่ ๓**

**ระเบียบวิธีวิจัย**

**๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย**

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

**๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ทั้งสิ้นมีจำนวน ๒,๔๓๐ คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2559)

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

สูตร n = N

 ๑+Ne๒

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

 E คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ + / - ๐.๐๕ ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ

แทนค่าสูตร n = ๒,๔๓๐ = ๓๔๓.๔๖ คน

 ๑ + ๒,๔๓๐ (๐.๐๕)๒

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้ จำนวน ๓๔๓.๔๖ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ ๓ – ๑** แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมู่บ้าน** | **จำนวนประชากร** | **ร้อยละ** | **จำนวนกลุ่มตัวอย่าง** |
|  หมู่ ๑ บ้านก้อทุ่ง หมู่ ๒ บ้านก้อหนอง หมู่ ๓ บ้านก้อจอก หมู่ ๔ บ้านก้อท่า  | ๗๔๒๔๓๗๕๖๙๖๘๒ | ๓๐.๕๓๑๘๒๓.๔๑๒๘.๐๖ | ๑๒๒๗๒๙๔๑๑๒ |
| **รวม** | **๒,๔๓๐** | **๑๐๐.๐** | **๔๐๐** |

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ ข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

**๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลก้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

 **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

 **ส่วนที่ ๒** ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

 เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ ๓** ระดับความพึงพอใจ

 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลก้อใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน

๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

1. งานด้านการศึกษา

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๓. งานด้านสาธารณสุข

๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

**ส่วนที่ ๔** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ

**๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล**

 การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

 ๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

 ๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

 ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ด (Likert’s scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

**มาตราส่วน คะแนน**

 มากที่สุด ๕

 มาก ๔

 ปานกลาง ๓

 น้อย ๒

 น้อยที่สุด ๑

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลก้อจะใช้เกณฑ์คะแนน 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