

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา เพื่อให้การศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษานำเสนอถึงรูปแบบของการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละหัวข้อปรากฏรายละเอียด ดังนี้

### ๓.๑ รูปแบบของการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา

### ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ตัวแทนครัวเรือนตามกลุ่มโซนที่อาศัยอยู่จริงในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน จากการสำรวจจำนวนครัวเรือน เมื่อวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ พบว่า มีจำนวน ๖๘๒ ครัวเรือน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙) ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากร จำนวน ๖๘๒ ครัวเรือน เป็นขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ๕% หรือ ๐.๐๕ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ สามารถแสดงตามสูตรการคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{682}{1+682(0.05)^2} \\ &= \frac{682}{1+682(0.0025)} \end{aligned}$$

$$= \frac{๖๘๒}{๑+๑.๗๑}$$

$$= \frac{๖๘๒}{๒.๗๑}$$

$$= ๒๕๑.๖๖ \text{ หรือ } ๒๕๒$$

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน ๒๕๒ ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามกลุ่มโซนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มโซน

กลุ่มโซน	จำนวนครัวเรือน	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มโซน	จำนวนครัวเรือน	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
๑	๒๗	๔	๑๐	๑๓	๒๘	๔	๑๐
๒	๔๐	๖	๑๕	๑๔	๓๖	๕	๑๓
๓	๒๔	๔	๙	๑๕	๒๗	๔	๑๐
๔	๓๖	๕	๑๓	๑๖	๑๘	๓	๗
๕	๓๗	๖	๑๔	๑๗	๑๗	๒	๖
๖	๔๒	๖	๑๕	๑๘	๔๕	๗	๑๗
๗	๔๓	๖	๑๖	๑๙	๓๔	๕	๑๓
๘	๔๙	๗	๑๘	๒๐	๓๑	๔	๑๑
๙	๒๓	๔	๙	๒๑	๑๓	๒	๕
๑๐	๓๒	๕	๑๒	๒๒	๒๑	๓	๗
๑๑	๑๖	๒	๖	รวม	๖๘๒	๑๐๐	๒๕๒
๑๒	๔๓	๖	๑๖				

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประมวลผล สำหรับแบบสอบถามผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาศัยอยู่กลุ่มโซน ประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งคำถามมีทั้งหมด ๙ ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด คือการเลือกคำตอบ

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับตอนที่ ๒ นี้ผู้ศึกษาทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- งานโครงสร้างพื้นฐาน
- งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ
- งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- งานสาธารณสุข
- งานการจัดการศึกษาปฐมวัย
- งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในตอนที่ ๒ ผู้ศึกษาจะประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่า	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่า	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่า	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่า	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยมาก	มีค่า	๑ คะแนน

ลักษณะคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามแบบปลายปิด คือเป็นการเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

**ตอนที่ ๓** ต้องการทราบข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ซึ่งลักษณะคำถามในตอนที่ ๓ นี้ จะเป็นแบบปลายเปิด ที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแสดงความคิดเห็นตามมุมมองและประสบการณ์ของแต่ละคน

### ๓.๔ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น ๒ ส่วน ตามประเภทของข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจเป็นต้น

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้ทั้ง ๒๒ กลุ่มโซนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ผ่านทางแบบสอบถามจำนวน ๒๕๒ ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและแยกประเภทของข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ วิธีตามประเภทของข้อมูล คือ

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนต้นที่ ๑ และตอนที่ ๒

๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนต้นที่ ๓ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยอาศัยหลักตรรกะ และเขียนสรุปเชิงพรรณนา

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สถิติที่ใช้  $(\bar{X})$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ผู้ศึกษาแบ่งตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เป็น ๕ ระดับ โดยคำนวณช่วงห่างระหว่างระดับจาก

$$\text{สูตร} \quad \frac{(\text{ค่าคะแนนสูงสุดที่ได้} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุดที่ได้})}{\text{จำนวนระดับที่แบ่ง}}$$

$$\text{ช่วงห่างระหว่างระดับ} = \frac{(๕-๑)}{๕} = ๐.๘๐$$

เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด