**บทที่ 3**

**วิธีการดำเนินการวิจัย**

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปงบประมาณ 2562 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**1. ประชากร** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,082 คน แยกเป็นชาย 1,614 คน และ หญิง 1,468 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,649 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2560)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **ชื่อหมู่บ้าน** | **จำนวน**  **ครัวเรือน**  **(ครัวเรือน)** | **จำนวนประชากร** | | |
| **หญิง**  **(คน)** | **ชาย**  **(คน)** | **รวมทั้งสิ้น**  **(คน)** |
| 1 | บ้านบ้องตี้บน | 404 | 338 | 385 | 723 |
| 2 | บ้านบ้องตี้ล่าง | 410 | 425 | 432 | 857 |
| 3 | บ้านท้ายเหมือง | 326 | 256 | 283 | 539 |
| 4 | บ้านทุ่งมะเซอย่อ | 509 | 449 | 514 | 963 |
| **รวมทั้งสิ้น** | | **1,649** | **1,468** | **1,614** | **3,082** |

**ตารางที่ 1** จำนวนประชากร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562 ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| n | = | N |
|  |  | 1+Ne2 |

n = จำนวนประชากร = 3,082

N = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| n | = | 3,082 |
|  |  | 1 + (3,082x 0.05)2 |
| n | = | 3,082 |
|  |  | 8.705 |
|  | = | 354 คน |

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 3,082 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 354 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 360 คน

**3. ตัวแปร**

**3.1** **ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแกประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์

2. โครงการด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”

3. โครงการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

4. โครงการด้านการพัฒนาป่าชุมชน

5. โครงการด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน

**3.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562

**การสร้างเครื่องมือในการวิจัย**

**1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่รับบริการ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการมีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1. โครงการด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์

2. โครงการด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”

3. โครงการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

4. โครงการด้านการพัฒนาป่าชุมชน

5. โครงการด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย เปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| พิสัย (Range : R) | = | คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำที่สุด |
|  | = | 8 - 0 = 8 |
|  | | |
|  | = | 8/8 = 1.00 |

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และไดคาความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.91

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 360 ชุด

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**1. ร้อยละ (Percentage)** เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้



เมื่อ ***P*** แทน ค่าร้อยละ

***f*** แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

***N*** แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

**2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency)** เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูล โดยที่นิยมใช้มี 3 ประเภท ได้แก่ ค่าเฉลี่ย มัธยฐาน ฐานนิยม

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมาเลขคณิต เป็นต้น

=

เมื่อ แทน = ค่าเฉลี่ย

**ΣX** แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

**N** แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

**3.** **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)** เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

S.D. =

**S.D. =**

หรือ

เมื่อS.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ค่าคะแนน

n แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

Σ แทน ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการทดสอบคำตอบสรุปของผลการวิจัยที่ผู้วิจัยคาดการณ์หรือคาดคะเนล่วงหน้า โดยการทดสอบสมมุติฐานนี้จะใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ในที่นี้จะกล่าวถึงสถิติ t - test ในบางกรณีเท่านั้น

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้



เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ

เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล

µ0 แทน เกณฑ์

2. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม หรือข้อมูล 2 ชุด เช่น คะแนนสอบก่อนเรียน (Pre - test) และคะแนนสอบหลังเรียน (Post - test) จะใช้สูตรดังนี้



เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ

เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

ΣD แทน ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาคาเฉลี่ย (Mean) ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00