

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จำแนกเป็น 1) งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้งย้ายเข้า - ออก จำนวน 50 คน 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ จำนวน 50 คน 3) งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ - ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 50 คน และ 4) งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)จำนวน 50 คน แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ในโครงการ 4 โครงการ 1) งานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก จำนวน 50 คน 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ จำนวน 50 คน 3) งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยการบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 50 คน และ 4) งานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)จำนวน 50 คน แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 200 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean)

และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ ตาม ช่วงคะแนนเฉลี่ย (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

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