**บทที่ ๓**

**วิธีดำเนินการ**

ในบทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษานำเสนอถึงรูปแบบของการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช่ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละหัวข้อปรากฏรายละเอียด ดังนี้

**๓.๑ รูปแบบของการศึกษา**

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66 ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา

**๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ข้อมูลจำนวนประชากรจากงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2566 พบว่า มีจำนวน 1,997 คน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙) ดังนี้

n = N

1+N(e)2

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความฉลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากร จำนวน 1,997 คน เป็นขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ๕% หรือ ๐.๐๕ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาครั้งนี้ สามารถแสดงตามสูตรการคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร n = N

1+N(e)2

= 1,997

1+1,997(0.05)2

= 1,997

1+1,997(0.0025)

= 1,997

1+4.99

= 1,997

5.99

= 333.25 หรือ 334

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 334 ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

**ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้าน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **จำนวนประชากร** | **ร้อยละ** | **กลุ่มตัวอย่าง** |
| หมู่ที่ 5 | 424 | 21.23 | 71 |
| หมู่ที่ 9 | 1,573 | 78.77 | 263 |
| **รวม** | **1,997** | **100** | **334** |

**๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง  
เพื่อนำมาประมวลผล สำหรับแบบสอบถามผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ ๑**  ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งคำถามมีทั้งหมด   
5 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด คือการเลือกคำตอบ

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕66 สำหรับตอนที่ ๒ นี้ผู้ศึกษาทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66 จำนวน 10 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

-งานโครงสร้างพื้นฐาน

-งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

-งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

-งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

-งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

-งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

-งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

-งานสาธารณสุข

-งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

-งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในตอนที่ ๒ ผู้ศึกษาจะประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66 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 สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจเป็นต้น

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้   
ผ่านทางแบบสอบถามจำนวน 335 ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและแยกประเภทของข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

**วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ วิธีตามประเภทของข้อมูล คือ

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒

๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๓ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยอาศัยหลักตรรกะ และเขียนสรุปเชิงพรรณนา

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕66 สถิติที่ใช้ (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ผู้ศึกษาแบ่งตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เป็น ๕ ระดับ โดยคำนวณช่วงห่างระหว่างระดับจาก

สูตร

*ช่วงห่างระหว่างระดับ* = *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*