

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2563 ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว ประจำปี 2563 จำนวน 5 ฉบับ คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว ประจำปี 2563
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว ประจำปี 2563
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลแก้งลำเลี้ยว ประจำปี 2563

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563

5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด  
ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563

โดยแต่ละฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป เป็นสถานภาพของผู้รับบริการมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ  
รายการ (Check List) และคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)  
5 ระดับจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 4 ข้อ ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน  
3 ข้อ

จากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่จัดขึ้น (Class Interval) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ให้คะแนนตาม  
กำหนดไว้ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น มีลักษณะเป็นคำถาม  
ปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการ  
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียน  
ราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563  
ในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากงานบริการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบล  
เก้าเลี้ยว ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียง 1 ข้อ  
(Check list) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแบ่งชั้น 5 ระดับเท่าๆ กันดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 1.00 – น้อยกว่า 1.50	คิดเป็นร้อยละ	ตั้งแต่ 20.00 - น้อยกว่า 30.00
		หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 1.50 – น้อยกว่า 2.49	คิดเป็นร้อยละ	ตั้งแต่ 30 .00 – น้อยกว่า 49.80
		หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 2.50 – น้อยกว่า 3.49	คิดเป็นร้อยละ	ตั้งแต่ 50.00 – น้อยกว่า 69.80
		หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 3.50 – น้อยกว่า 4.49	คิดเป็นร้อยละ	ตั้งแต่ 70.00 – น้อยกว่า 89.80
		หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 4.50 – น้อยกว่า 5.00	คิดเป็นร้อยละ	ตั้งแต่ 90.00 - น้อยกว่า 100
		หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ย} \times 100}{5}$$

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อวัดความพึงพอใจใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน