

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง
อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง
อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 ด้านคือ ผลิตภัณฑ์ / บริการ (Product) ด้านค่าธรรมเนียม
(Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) หรือ
พนักงาน(Employees) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and
Presentation) ด้านกระบวนการ ให้บริการ (Process) ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่มาติดต่อราชการกับ ที่ทำการ
ปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาคิดจากตัวเลขจำนวนประชากรของ
อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ณ. วันที่ 31 ธันวาคม 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 78,204 คน (บรรยาย
สรุป อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. 2549) จึงได้ใช้ตารางของ Taro Yamane กำหนดค่า
ความคลาดเคลื่อนที่ 5 เปอร์เซ็นต์ (Taro Yamane 1967 : 398) ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ
400 คน และการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบตามสะดวก(Convenience Sampling)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามโดย
สอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัด
เชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากเอกสาร บทความ ตำรา วิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	น้อย
2	น้อยที่สุด
1	ไม่พอใจ

คะแนนที่ได้จะนำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546 : 25)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึงความสำคัญระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึงความสำคัญระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึงความระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึงความระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึงความระดับไม่พอใจ

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือน มกราคม – เมษายน 2550 ระยะเวลาเก็บ

ข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2550

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัด
เชียงใหม่ และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved