

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพเครื่องมือในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม โดยจำนวนประชากร ได้มาจากผู้มาติดต่องานขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม เมื่อปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม – 31 กรกฎาคม 2553 จำนวน 1,451 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน โดยกำหนดเท่ากับ 0.05

จากสูตรสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{1,451}{1 + 1,451 (0.05)^2} \\ &= \frac{1,451}{1 + 3.627} \\ &= 313.59 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 313.59 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงได้ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 314 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีการจับสลาก โดยเขียนชื่อประชากรทั้งหมดลงในกล่องจำนวน 314 ใบ จากนั้นจะดำเนินการจับสลากรายชื่อขึ้นมาครั้งละ 1 ใบ แล้วบันทึกรายชื่อดังกล่าวไว้ และใส่สลากกลับคืนในกล่อง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆกัน ดำเนินการตามขั้นตอนนี้จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่จับสลากได้รายชื่อเดิมก็จะใส่ลงคืนและดำเนินการจับใหม่

### การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุปและนำมาสร้างแบบแบบสอบถาม โดยปรับจากแบบสอบถามของภควัฒย์ ถิ่นหมางคกลูก แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ตามแนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66) ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert five rating scale) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) จำแนกออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

2. การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบสอบถามปลายปิดและแบบปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและ ภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

สอดคล้อง = +1

ผู้เชี่ยวชาญ มี 3 ท่าน ดังนี้

2.4.1 นางสาวพนมพร โถตันคำ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นางเนตรดาว ชำคม วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านดอนขาว อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.3 นายธีรยุทธ์ บัวสาย วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์) ตำแหน่งครู คศ. 2 โรงเรียนบ้านดอนขาว อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดประเมินผล

ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .66 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) โดยจะนำแบบสอบถามที่มีค่าเชื่อมั่นตั้งแต่ .70 ขึ้นไป ไปใช้ในการเก็บข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

2.6 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วย 2 คน เป็นผู้ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามส่งคืนให้ผู้ศึกษา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จ และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแบบสอบถามเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ค่าคะแนนที่กำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

5 คะแนน	กำหนดให้	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	กำหนดให้	ระดับความพึงพอใจมาก

3 คะแนน	กำหนดให้	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	กำหนดให้	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	กำหนดให้	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยสุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะที่ต้องการวัดใช้สูตร (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 220)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ  $t$ -test กรณีอายุ อาชีพ ใช้สถิติ  $F$ -test (One - Way ANOVA) ผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ.05 หากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Lest Significant Differences) ของฟิชเชอร์

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY