

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะต่อการมารับบริการของประชาชน โดยผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการเกี่ยวกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เคยมาติดต่อขอรับบริการของเทศบาลตำบลหนองแสง ในปี พ.ศ. 2552 จำนวนทั้งสิ้น 1,657 คน (สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแสง. 2552 : 5) เลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน ใช้สูตร ทาโร ยามาเน่

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่

Taro Yamane, 1973 : 277 ; อ้างถึงใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ. 2549 : 52)

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

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่เคยมารับบริการในปี พ.ศ. 2552

จำนวนทั้งหมด 1,657 คน

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05 สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1,657}{1+1,657(.05)^2}$$

$$n = 322.2168$$

$$n = 322$$

จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ คังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน

ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยวิธีการจับสลากจากรายชื่อของประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแสง โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ 5 กลุ่มอาชีพ แล้วดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการส่งจดหมายตอบรับทางไปรษณีย์ พร้อมคำชี้แจงบอกวัตถุประสงค์ และความเป็นมาประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง และครบถ้วน และกำหนดให้ส่งคืนภายใน 15 วัน เพื่อให้ผู้ศึกษาจะได้ตรวจสอบข้อมูลว่าสมบูรณ์หรือครบถ้วนหรือไม่ ถ้าหากยังไม่ได้ครบตามจำนวนก็ดำเนินการเก็บข้อมูลอีกครั้งหนึ่งปฏิบัติเหมือนกับครั้งที่ผ่านๆ มา แต่เป็นการส่งรายชื่อที่ไม่ซ้ำกันกับข้อมูลครั้งแรก จนได้ครบจำนวน 322 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่ไปใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้นำกรอบแนวคิดของมิลเลต (Millitt, p 39 ; อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรีบรรจง. 2551 : 17) หลักการให้บริการของกรมการปกครอง (คู่มือบริการประชาชน. 2536 : 3-11) จำนวน 27 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความเสมอภาค จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 ข้อ
4. ด้านสถานที่ จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-End) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

3.1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

3.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายประภาส กิจจินดาโอภาส การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

2) นางรุ่งนภา ภาณุตานนท์ การศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต สาขา ภาษาไทย (ค.บ.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษโรงเรียน ประชาพัฒนา ตำบลประชาพัฒนา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านคำและภาษา

3) นางขุวลักษณ์ ใหญ่นอก การศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (การวิจัยทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ครู โรงเรียนเมืองวาปีปทุม ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.67-1.00 (ดังแสดงในภาคผนวก ข)

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแล้ว เสนออาจารย์ ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไขและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ไม่เคยมารับบริการในปี 2552 จำนวน 30 คน เพื่อหาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้มีการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) (Coefficient) ของครอนบาค (Cronach) จะทำให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ได้ค่าอำนาจจำแนก 0.38 - 0.88 ได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ 0.95 (ดังแสดงในภาคผนวก ข)

3.2.3 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ ของเทศบาลตำบลหนองแสง ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง นายกเทศมนตรีตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความ อนุเคราะห์ใช้พื้นที่ เพื่อการศึกษา และในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เคยมา ติดต่อขอรับบริการของเทศบาลตำบลหนองแสง

4.2 ผู้ศึกษาส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตอบรับไปยังกลุ่มตัวอย่างจนครบ ครั้งแรก ผู้ตอบแบบสอบถามส่งมาไม่ครบและไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงได้ส่งจดหมายตอบรับทาง ไปรษณีย์อีกครั้งหนึ่งโดยการเอารายชื่อที่ไม่ซ้ำกันกับครั้งแรก ส่งอีกจนครบจำนวน ผลปรากฏว่าได้รับคืนจำนวน 322 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

5. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 322 ฉบับ โดยนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบรหัส (Coding Form) แล้วนำไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การพรรณนาวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

5.2 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท โดยนำการตอบแบบสอบถาม มากำหนดให้คะแนนการตอบดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 99-100)

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

5.3 นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความหมาย ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 99-100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

5.4 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open – End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามมาจำแนกเป็นหมวดหมู่ของด้านการให้บริการ โดยใช้การอธิบายแบบพรรณนาความ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จำแนกตาม เพศ การศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่ไปใช้บริการ ว่ามีจำนวนเท่าใดจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษา หรือประชากรที่ศึกษา เช่น แจกแจงความถี่เกี่ยวกับอาชีพ ทำให้ทราบว่าอาชีพไหนที่เคยมารับบริการมากกว่ากันคิดเป็นร้อยละเท่าใด

สูตร ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร ค่าร้อยละ \%} = \frac{n \times 100}{N}$$

$$\text{จำนวนร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่มี} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

$$\% = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จะได้สูตร ดังนี้

สูตร ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลที่ต้องการในการศึกษา

$$\text{สูตร ค่าเฉลี่ย } \bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{X} = \text{คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\sum x = \text{แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$n = \text{จำนวนข้อมูล}$$

สูตร ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการประมาณค่าความแตกต่างของข้อมูลแต่ละค่าเฉลี่ย โดยประมาณ นั่นคือเป็นระยะทางเฉลี่ยของการกระจายของข้อมูลสามารถหาได้จากสูตร ต่อไปนี้

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(N-1)}}$$

$$SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$x^2 = \text{ข้อมูลแต่ละตัว ยกกำลังสอง}$$

$$\sum x^2 = \text{ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด ยกกำลังสอง}$$

$$N = \text{จำนวนข้อมูล}$$

6.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

6.4 IOC (Index of item objective congruence) ระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์
มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

+1 = แนใจว่าคำถามนั้น วัดได้ตรงตามนิยามศัพท์ของ
การศึกษาความพึงพอใจที่ระบุไว้

0 = ไม่แนใจว่าคำถามข้อนั้น วัดได้ตรงตามนิยามศัพท์ของ
การศึกษาความพึงพอใจที่ระบุไว้

-1 = แนใจว่าคำถามข้อนั้น ไม่ได้วัดตามนิยามศัพท์ของ
การศึกษาความพึงพอใจที่ระบุไว้

6.5 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)(Coefficient)
แบบครอนบาค (Cranach) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(\frac{1 - \sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ ทั้งฉบับ 0.95

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ