

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้เพื่อให้การศึกษามีผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดในปี พ.ศ. 2553 ที่มารับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 3,017 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553 : 18)

1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้มารับบริการ ปี พ.ศ. 2553 จำนวน 3,017 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ค้างนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

$e =$ ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นในการศึกษาคั้งนี้ยอมรับให้เกิดขึ้นร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตรขนาดตัวอย่าง

$$(n) = \frac{3,017}{1 + \left[3,017 (0.05)^2 \right]} = 354$$

โดยการศึกษาคั้งนี้ยอมรับให้มีความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 0.05 และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน

จากนั้นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ผู้ศึกษาได้คำนวณหาตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านโดยใช้สูตรคั้งนี้ (อุบงกช จามิกร. 2526 : 10)

สูตร
$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดย n_i คือ กลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i คือ จำนวนครัวเรือนทั้งหมดในเขตแต่ละหมู่บ้าน

N คือ จำนวนครัวเรือนทั้งหมดในเขตตำบลโนนเพ็ด

แทนค่าสูตร ตัวอย่าง เช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในบ้านหนองบัวนาค หมู่ที่ 1

$$\begin{aligned} n_i &= \frac{354 \times 405}{3,017} \\ &= 48 \text{ คน} \end{aligned}$$

สัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างในบ้านหนองบัวนาค หมู่ที่ 1 เท่ากับ 48 คน ผลการคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างใน 11 หมู่บ้านแสดงในตารางที่ 2

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 11 แห่ง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละแห่งโดยใช้วิธีการกำหนดอย่างเป็นสัดส่วน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หมู่บ้าน	ประชากรที่เขมาบริการ(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
ม. 1	405	48
ม. 2	364	43
ม. 3	120	14
ม. 4	224	26
ม. 5	475	56
ม. 6	341	40
ม. 7	286	34
ม. 8	151	18
ม. 9	219	25
ม. 10	225	26
ม. 11	207	24
รวม	3,017	354

ที่มา : (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553 : 18)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิดโดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตรวัดแบบ ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

2.2 การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาคำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.2.1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.2.2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

2.2.3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน โดยใช้สูตร IOC : (Index of consistency) อยู่ในระดับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้แก่

1.1 นายธีรพงษ์ เพ็ชรภูเวา วุฒិการศึกษาร.ม.(รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง
นักบริหารงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน
โครงสร้างและเนื้อหา

1.2 นางรังษิ พลโคกก่อ่ง วุฒิการศึกษากศ.ม.(หลักสูตรและการสอน)
ตำแหน่ง ครู คศ 3 โรงเรียนเขาพระนอนวิทยาคม ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัด
กาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3 นายจ่าปี มัจจุปะ วุฒิการศึกษาก.ม.(บริหารการศึกษาก) ตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาสูง ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีศึกษา

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
การศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง

เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างด้านเนื้อหา โดย
การหาค่า IOC (Index of Congruence) ที่ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 ขึ้น ไป (บุญชม
ศรีสะอาด. 2545 : 100) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ + 1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ 0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ - 1

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไขแล้วหาค่า
IOC ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 - 1.0 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น
(Reliability) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์
แอลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990 ; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด :
99) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ 0.96 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอำนาจจำแนก 0.28-0.59 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก
0.23-0.66 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าอำนาจจำแนก 0.29-0.75

4. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ จากประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 354 คน จากนั้นได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ 11 แห่ง แล้วเลือกประชากรโดยการจับฉลาก หากกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถมาตอบแบบสอบถามได้ เช่น ไปทำงานต่างจังหวัด ผู้ศึกษาได้จับฉลากใหม่อีกครั้ง และผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรด้วยตัวของผู้ศึกษาเอง พร้อมนัด วัน เวลา ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลคืน

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนครบตามจำนวน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมทั้งหมด 354 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และ
 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือ
 คล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูป
 ของความเรียง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ
 - 1.1 การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่า IOC (Index of congruence)
 - 1.2 การหาความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การ
 แยกแยะความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 - 2.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน
 ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 - 2.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่
 (Frequency) และพรรณนาวิเคราะห์