

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยกำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี พ.ศ. 2553
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจาก เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร คัมเบลยูจี้ โคชแรน (W.G. Cochran) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 35) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{1}{\frac{3.84(d)^2}{(S)^2}}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

S คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ 1.96 ($S= 1.96$)

d คือ ความคาดเคลื่อนที่คาดว่ายอมให้เกิดขึ้นได้ มีค่าเท่ากับ 0.07
(d= 0.07)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{1}{\frac{3.84(0.07)^2}{(1.96)^2}}$$

$$n = 204.71$$

ดังนั้น $n = 204$ คน (อภิรักษ์ จันทร์ตะนี. 2549 : 35)

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและแบบควบคุมจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553 ได้ครบจำนวน 204 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือศึกษา ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

1.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม

1.4 นำร่างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruency Index หรือ IOC) โดยค่าความสอดคล้องที่ใช้ได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) นางอัจฉราลักษณ์ ปริมา วุฒิ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ) ตำแหน่ง ประธานสภาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 2) นางปาริชาตารี เคน วุฒิ กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
- 3) นายอนุชิต กอศักดิ์ วุฒิ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่า IOC ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่เทศบาลตำบลสมเด็จ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 40 คน นำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย (Item - total Correlation) ได้ค่าระหว่าง .36 ถึง .51 แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาช (Lee. J. Cronbach) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้มีค่าเท่ากับ .89

1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม และนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการสถานที่ ด้านบุคลากร และ ด้านระบบบริการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100)

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

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษากำหนดขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ชี้แจงวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกำหนดเวลา และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Cording Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ

(บุญชุม ศรีสะอาด, 2535 : 100) ดังนี้

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

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย โดยปรับปรุงจาก ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2553 : 336) ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบล สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบล สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t - test (Independent Samples)

1.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (ตัวแปรมากกว่า 2 ตัว) ใช้การทดสอบด้วย F - test (One - way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'

1.5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY