

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 8,353 คน (เทศบาลตำบลหุบ. 2553 : 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวอย่าง โดยการใช้อนุกรมคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้

เท่ากับ .05)

แทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{8,353}{1+8,353(.05)^2}$$

$$n = \frac{8,353}{21.883}$$

$$n = 381.72$$

ในการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม ผู้ศึกษา จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 382 คน

ผู้ศึกษากำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดย กำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างทุกหมู่บ้าน และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลาก ทำการเขียนชื่อประชากรของแต่ละหมู่บ้านที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ลงใน แผ่นกระดาษใช้ 1 แผ่นต่อ 1 ชื่อลงในกล่อง แล้วจึงหยิบมาทีละแผ่น เมื่อจับได้ชื่อใดก็บันทึกไว้ แล้วนำกลับไปลงในกล่องเพื่อให้แต่ละชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน ถ้าจับได้รายชื่อเดิมให้จับ ใหม่จนครบจำนวนของแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน รวม 382 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	คอนเรียบ	569	26
2	กุดอ้อ	475	22
3	โคกกลาง	818	37
4	เตาไห	832	38
5	ช้างอียอ	338	15
6	หลุบ	500	23
7	หลุบ	519	24
8	คอนนาแก	275	13
9	คอนสงวน	650	30
10	หนองคอนชัย	357	16
11	คอนเรียบ	752	34
12	โนนสว่าง	486	22
13	คอนเจ้าปู่	427	19
14	สุขสวัสดิ์	603	28
15	ไผ่ทอง	450	21
16	ไต้น	302	14
รวม		8,353	382

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ

ของ Likert ที่มีกาให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด. 2546 : 100)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการศึกษา และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2. กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อให้เสนอแนะ และได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมินผล โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence หรือ IOC) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 2549) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	-1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 ส.ต.ต.สมหวัง คงประเสริฐ วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกลง อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นายอนุตล ทรงมงคลรัตน์ วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิชาเอก สถิติประยุกต์ ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

4.3 นางสาวเพชรสิริ โยคะสิงห์ วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก ภาษาไทย ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .67 ทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มีอายุ 18 ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล หลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วหาอำนาจการ จำแนกรายชื่อโดยใช้วิธี Item Total Correlation จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha coefficient) ของ ลี เจ. ครอนบาค (Lee J. Cronbach) ได้ 0.83 (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 100)

6. จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ขออนุญาตรับรองจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลหลุบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

4.2 ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถามกับประชาชน จำนวน 382 คน ซึ่งผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำการศึกษาและความเป็นอิสระในการ ให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เพื่อให้ผู้ตอบ แบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่าง ถูกต้องครบถ้วน

4.3 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวน ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง ปรากฏว่า สมบูรณ์ ถูกต้องทุกฉบับ

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์หลังรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

5.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายชื่อตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

5.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	อธิบายว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	อธิบายว่า ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	อธิบายว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	อธิบายว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	อธิบายว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ สถิติที่ใช้ ได้แก่ F -test (One-Way ANOVA)

6.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความ