

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ วิธีการดำเนินการศึกษาประกอบด้วย

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือน ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ประกอบไปด้วย 7 หมู่บ้าน คือ บ้านผักก้าม บ้านจานเหนือ บ้านห้วยน้อย บ้านจานใต้ บ้านอุดมสุข บ้านจาน บ้านท่าโพธิ์ รวม 1,039 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง. 2551 : 4)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ กำหนดขึ้นตามวิธีของ Taro Yamane ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 289 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละของ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านผักก้าม จำนวนประชากร 111 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 10.68  
คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 31 ตัวอย่าง

หมู่ที่ 2 บ้านจานเหนือ จำนวนประชากร 158 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 15.21  
คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 44 ตัวอย่าง

หมู่ที่ 3 บ้านห้วยน้อย จำนวนประชากร 147 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 14.15  
 จำนวนได้กลุ่มตัวอย่าง 41 ตัวอย่าง

หมู่ที่ 4 บ้านจานใต้ จำนวนประชากร 125 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 12.03  
 จำนวนได้กลุ่มตัวอย่าง 35 ตัวอย่าง

หมู่ที่ 5 บ้านอุดมสุข จำนวนประชากร 133 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 12.80  
 จำนวนได้กลุ่มตัวอย่าง 37 ตัวอย่าง

หมู่ที่ 6 บ้านจาน จำนวนประชากร 151 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 14.53  
 จำนวนได้กลุ่มตัวอย่าง 42 ตัวอย่าง

หมู่ที่ 7 บ้านท่าโพธิ์ จำนวนประชากร 214 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 20.60  
 จำนวนได้กลุ่มตัวอย่าง 59 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ยามาเน่ (Taro Yamane)

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{1,039}{1 + 1,039(.05)^2}$$

$$n = 289$$

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
 ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอ  
 ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ที่ตั้งบ้านเรือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงในภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก มีจำนวน 4 ข้อ
2. รักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีจำนวน 4 ข้อ
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ มีจำนวน 3 ข้อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 4 ข้อ
5. ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีจำนวน 6 ข้อ
6. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีจำนวน 7 ข้อ

7. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร มีจำนวน 6 ข้อ
  8. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น มีจำนวน 3 ข้อ
  9. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ มีจำนวน 3 ข้อ
  10. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร มีจำนวน 4 ข้อ
- ซึ่งคำตอบของแบบสอบถามดังกล่าวได้กำหนดค่าคะแนนไว้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะจะเป็นคำถามปลายเปิด มีจำนวน 2 ข้อ

#### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้ศึกษาทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งเขาหลวงตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการศึกษา
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Index of Congruence) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50

4. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานท้องถิ่น งานบริการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ทำการตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ประกอบด้วย

4.1 นายประจักษ์ วิเชียรสาร ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน 7ว เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นายอริวัฒน์ ศรีเที่ยง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนิคมสายโท 12 ใต้ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(กศ.ม.) สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านประเมินความสอดคล้อง ความถูกต้องชัดเจนของภาษา

4.3 นางเยาวนิตย์ อรัญวาส ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนศรีรัชวิทยาลัย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวัดผล การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลการวิจัย และออกแบบเครื่องมือ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลอง (Tryout) กับประชาชนในเขตตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.942

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาจัดหาผู้ช่วยศึกษาช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล เพื่อทำหน้าที่

1.1 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยบันทึกบ้านเลขที่ในแต่ละหมู่บ้านของกลุ่มตัวอย่างที่รับแบบสอบถามเพื่อป้องกันการแจกแบบสอบถามซ้ำซ้อนและสะดวกในการรับคืนแบบสอบถาม

1.2 อ่านคำถามในแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟัง กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถอ่านแบบสอบถามได้

1.3 รับคืนแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ช่วยศึกษาเหล่านี้ ผู้ศึกษาจะอบรมชี้แจงวิธีการใช้แบบสอบถาม จนผู้ช่วยศึกษา มีความรู้ความชำนาญ สามารถใช้เครื่องมือชุดนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้ และให้ผู้ช่วยศึกษา ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดพบว่ามีค่าความสมบูรณ์ ร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูล

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำแนกแบบสอบถามตามเขตที่ตั้งบ้านเรือนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็นขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยาย

2. ข้อมูลส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมรายด้านและรายข้อ แล้วแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปล

ความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล นำเสนอในรูปตารางพร้อมคำบรรยาย โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจให้คะแนนแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเลือกใช้ระดับความพึงพอใจ โดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของ (บุญชม ศรีสะอาด.2543 : 100) ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบใช้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

3. ข้อมูลส่วนที่ 3 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาเรียงลำดับความถี่แต่ละประเด็น แล้วนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำบรรยาย