

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ตำบลหนองบัวสันตออำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตอ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ภายในปี พ.ศ.2552 จำนวน 4,800 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่กลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตอ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 369 คน

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดเท่ากับ ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{4,800}{1 + 4,800(0.05)^2} = 369.23$$

3. การเลือกตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิ โดยกำหนดสัดส่วนของตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านให้ได้สัดส่วนเท่าๆกัน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่าง (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อเท็จจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับ 5 ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 1 ฉบับ จำนวน 25 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิด ของมณีวรรณ ตันไทย (2533) มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไขเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้อง
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา สถิติการวิจัย และพัฒนาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เชิงโครงสร้างเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index Of Item Objective Congruence) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่
 - 4.1 นายเทพฤทธิ์ มงคลวุฒิการศึกษา ร.ป.ม. ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงคง องค์การบริหารส่วนตำบลแวงคง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล
 - 4.2 นางวรรณรัตน์ ศรีรัง วุฒิการศึกษา กศบ. ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหนองบัวสันตุ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาภาษา
 - 4.3 นางประมุข สุวิทย์ภาพ วุฒิการศึกษา กศบ. ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหนองบัวสันตุ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติการวัดและประเมินผล
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญโดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบราค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92 (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)
6. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน
2. แต่งตั้งผู้ช่วยศึกษาค้นคว้าที่เป็นพนักงานส่วนตำบลช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลให้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding from)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีส่วนร่วมความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

5. กรณีแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งหมดจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และแจกแจงความถี่ (Frequency distribution)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีเพศต่างกัน ใช้การทดสอบด้วยสถิติ t – test (Independent Sample) (ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. 2550 : 146 – 147) และตัวแปรระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ F – test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis Of Variance)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการแจกแจงตามความถี่