

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในบทนี้จึงนำเสนอถึงเรื่องดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งสิ้น 693 คน (ข้อมูลผู้มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2553)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{693}{1 + 698(0.05)^2} \\ &= 253.66 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณได้ 253.66 คน เพื่อให้การคำนวณหาสัดส่วนได้จำนวนเต็มจึงกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่าง 254 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้เป็นจำนวนเต็มเท่ากับ 254 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ให้ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 254 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check lists) จำนวน 3 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา / รวดเร็ว
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาค้นคว้า

2.1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไข

สำนวน และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้าง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณา และให้คะแนน เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ของการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) เป็นรายข้อคำถามโดยใช้การพิจารณา คือ +1 เห็นว่าสอดคล้อง 0 เห็นว่าไม่แน่ใจ -1 เห็นว่าไม่สอดคล้อง และคำนวณหาค่า IOC ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.2.1 นางสุภา นันทะมีชัย วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.2.2 นายมงคล ศรีภาแลว วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนปากสวยพิทยาคม ตำบล
วัดหลวง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.2.3 นางปริญญา กมลผาด วุฒิการศึกษา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต
(สถิติประยุกต์) ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการ โรงเรียนอนุบาลคอนไผ่ อำเภอ
ศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผลประเมินผล

2.3 นำเครื่องมือที่ในการวิจัยที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา
การศึกษาอิสระ

2.4 นำเครื่องมือที่ในการศึกษาที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ
ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำคำตอบที่ได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดย
ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบราค (Cronbach)

2.5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ใช้แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปจัดพิมพ์
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับสมบูรณ์ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากได้เครื่องมือที่สมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ
ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม เพื่อทำหนังสือนำส่งแบบสอบถามถึงผู้ตอบแบบสอบถาม คือประชาชน
ผู้มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. ผู้ศึกษาจัดเตรียมหนังสือส่งแบบสอบถามพร้อมแนบแบบสอบถาม โดยขอความ
ร่วมมือจากทุกส่วนงานราชการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา แจก
แบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา
ตอบแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนทันที เมื่อรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเสร็จ
เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จนครบแล้ว
ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) โดยกำหนดการลงรหัสของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ภาพรวมและรายด้าน นำเสนอเป็นตารางโดยประกอบความเรียงท้ายตาราง มีการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับน้อย

ที่สุด

3. ทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยใช้

สถิติ t -test (Independent sample) เปรียบเทียบความพึงพอใจแบ่งกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ได้แก่ F -test และ t -test นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีแอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการใช้การบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนาความ