

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีวิธีการดำเนินการดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 320 คน ระหว่างเดือนเมษายน 2535 – เดือนสิงหาคม 2535 (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ, 2533 : 2) ในการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามารับบริการเทศบาลตำบลบรบือ ทุกคนที่เข้ามารับบริการ
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนของประชากรจากสูตรของทาร์โย ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N = จำนวนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 320 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง กำหนดที่ร้อยละ 0.05

n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

แทนค่าสูตร N = 320

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{320}{1 + (320)(0.05)^2} \\
 &= 177.78 \\
 &\approx 178
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 178 คน

2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มประชากรแต่ละกลุ่ม ผู้ศึกษาได้จำแนกประชาชนผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยพิจารณาสัดส่วนของการใช้บริการตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างละเท่า ๆ กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์

2.3 การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดสัดส่วนและจำนวนประชาชนที่เข้ารับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งหมด 178 คน จากนั้นจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สุรวาท ทองบุ, 2550 : 74-75) โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ทำการปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ เกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งออกเป็น จำนวน 4 ด้าน (อุทัย หิรัญโต, 2530 : 16-2)

ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านระบบบริการ 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

2. วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือศึกษา ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้การรับบริการ จากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อเตรียมสร้างแบบสอบถาม

2.3 กำหนดขอบเขตของข้อคำถามจากเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1.1 นางสาวทิพสุคนธ์ ปทุมพร วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางจารุณี ดวงชัย วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ครูชำนาญการวิทยฐานะ โรงเรียนโลกก้อพิทยาคม ตำบลโลกก้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นางสาวพันชกานต์ แก้วอาษา วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเคมี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาเคมี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล

3.2 แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ ที่มีค่าเฉลี่ย (IOC : Index of Congruence) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้น ไปเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.4 นำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. 2545 : 236-238)

3.5 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

2. ประสานงานกับนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบรบือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล

3. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม และตรงกับความต้องการในการศึกษา

4. รวบรวมแบบสอบถามจากประชากร จำนวน 178 ชุด ครอบคลุมความต้องการ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาบันทึกคะแนนหลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

3. ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 76)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

4. สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 76)

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

5. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยการสรุปประเด็นหาความหมาย แล้ววิเคราะห์ด้วยการพรรณนาความ (Content Analysis)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ สถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 43)

$$\text{สูตร } P = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Deviation) จะได้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 44)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทน จำนวนประชากร

$$\text{สูตร } \text{S.D.} = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของจำนวนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของจำนวนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จะวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และแบบการพรรณนาความ (Content Analysis)

4. สถิติทดสอบค่าความเชื่อมั่นและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล พิจารณาให้ คะแนนความคิดเห็น โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 0 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นหรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นนำ

คะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร (บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร. 2545 : 236-238)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับลักษณะพฤติกรรม
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเที่ยง
 k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือ
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของข้อความแต่ละข้อ
 s^2 แทน ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY