

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครจำนวนรวม 6,794 คน จากทั้งหมด จำนวน 10 หมู่บ้าน คือ 1) หมู่ที่ 1 บ้านคือได้ 2) หมู่ที่ 2 บ้านหนองแค 3) หมู่ที่ 3 บ้านขาม 4) หมู่ที่ 4 บ้านชุมพล 5) หมู่ที่ 5 บ้านคำเจริญ 6) หมู่ที่ 6 บ้านหนองโชัย 7) หมู่ที่ 7 บ้านท่าวัด 8) หมู่ที่ 8 บ้านนาสมบูรณ์ 9) หมู่ที่ 9 บ้านขามพัฒนา 10) หมู่ที่ 10 บ้านหนองแคสอง

##### 3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ศรีสันติสุข, 2548:139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่

$n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{6,794}{1 + 6,794 (0.05)^2}$$

$n = 377.76$  ประมาณ 378 คน

ซึ่งจำนวนประชากรไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจนในการจำแนกตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านจึงกำหนดวิธีถ่วงเฉลี่ย 10 หมู่บ้าน รวม 400 คน ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยประมาณการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด และวิธีการสำรวจด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและ มีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้จึงสามารถอธิบายได้ว่าจำนวนตัวอย่างและผลการวิเคราะห์สามารถเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้ และอธิบายความพึงพอใจของประชากรที่ศึกษาได้ ดังนี้

|            |               |       |    |     |
|------------|---------------|-------|----|-----|
| หมู่ที่ 1  | บ้านค้อใต้    | จำนวน | 27 | ชุด |
| หมู่ที่ 2  | บ้านหนองแก    | จำนวน | 39 | ชุด |
| หมู่ที่ 3  | บ้านขาม       | จำนวน | 66 | ชุด |
| หมู่ที่ 4  | บ้านชุมพล     | จำนวน | 55 | ชุด |
| หมู่ที่ 5  | บ้านคำเจริญ   | จำนวน | 55 | ชุด |
| หมู่ที่ 6  | บ้านหนองไช่   | จำนวน | 25 | ชุด |
| หมู่ที่ 7  | บ้านท่าวัด    | จำนวน | 14 | ชุด |
| หมู่ที่ 8  | บ้านนาสมบูรณ์ | จำนวน | 21 | ชุด |
| หมู่ที่ 9  | บ้านขามพัฒนา  | จำนวน | 58 | ชุด |
| หมู่ที่ 10 | บ้านหนองแคสอง | จำนวน | 40 | ชุด |

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(โครงการขยะรีไซเคิล) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข และ4) งานด้านการศึกษา โดยวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

|                            |   |       |
|----------------------------|---|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | 4 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | 2 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

### 3.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการ สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยเก็บจากผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครใน 4 งานบริการคือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการขยะรีไซเคิล) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งาน ด้านการศึกษา

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตารา บทความ ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่าง แแดนดิน จังหวัดสกลนครดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่ง ประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (%)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การ บริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยให้คะแนนเป็น 5 คะแนน 4 คะแนน 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน แบ่งเป็นระดับดังนี้

|         |                      |            |
|---------|----------------------|------------|
| ระดับ 5 | มีความพึงพอใจในระดับ | มากที่สุด  |
| ระดับ 4 | มีความพึงพอใจในระดับ | มาก        |
| ระดับ 3 | มีความพึงพอใจในระดับ | ปานกลาง    |
| ระดับ 2 | มีความพึงพอใจในระดับ | น้อย       |
| ระดับ 1 | มีความพึงพอใจในระดับ | น้อยที่สุด |

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้อันตรภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

|           |           |         |                |
|-----------|-----------|---------|----------------|
| ค่าเฉลี่ย | 1.00–1.80 | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81–2.60 | หมายถึง | พอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61–3.40 | หมายถึง | พอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41–4.20 | หมายถึง | พอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 4.21–5.00 | หมายถึง | พอใจมากที่สุด  |

เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

$$(\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้} / \text{คะแนนสูงสุด}) \times 100$$

เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|                         |             |    |
|-------------------------|-------------|----|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | คะแนนคุณภาพ | 10 |
| ไม่เกินร้อยละ 95        | คะแนนคุณภาพ | 9  |
| ไม่เกินร้อยละ 90        | คะแนนคุณภาพ | 8  |
| ไม่เกินร้อยละ 85        | คะแนนคุณภาพ | 7  |
| ไม่เกินร้อยละ 80        | คะแนนคุณภาพ | 6  |
| ไม่เกินร้อยละ 75        | คะแนนคุณภาพ | 5  |
| ไม่เกินร้อยละ 70        | คะแนนคุณภาพ | 4  |
| ไม่เกินร้อยละ 65        | คะแนนคุณภาพ | 3  |
| ไม่เกินร้อยละ 60        | คะแนนคุณภาพ | 2  |
| ไม่เกินร้อยละ 55        | คะแนนคุณภาพ | 1  |
| ไม่เกินร้อยละ 50        | คะแนนคุณภาพ | 0  |

### 3.4 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พอใจน้อยที่สุด พอใจน้อย พอใจปานกลาง พอใจมาก และพอใจมากที่สุด แปลผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน