

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	บ้านหนองไชย	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 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 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 ตำรา 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