

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย มีประชากรรวมทั้งสิ้น 7,073 คน แยกเป็นชาย 3,567 คน และหญิง 3,506 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,856 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านบ่อพลอย	270	235	505	481
2	บ้านหนองย่างช้าง	383	402	785	355
3	บ้านท่าว่า	233	233	466	162
4	บ้านบึงหัวแหวน	367	358	725	211
5	บ้านบึงหล่ม	224	231	455	137
6	บ้านหนองเตียน	585	579	1,164	474
7	บ้านตะวัน	200	207	407	165
8	บ้านหนองโพธิ์	326	298	624	199
9	บ้านเขาเขี้ยว	232	207	439	174
10	บ้านเขาสิงโต	318	289	607	202
11	บ้านวังไพลิน	316	361	677	221
12	บ้านสระตาโล	113	106	219	75
รวม		3,567	3,506	7,073	2,856

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

n = จำนวนประชากร = 7,073

N = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{7,073}{1 + (7,073 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{7,073}{18.6825}$$

$$= 378.5895 \text{ คน}$$

เมื่อกำหนดด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 7,073 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 380 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้ประเมินจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
3. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
5. การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564

การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการ มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1. โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย ต่าง ๆ
3. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
5. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ในพื้นที่

สำหรับการกำหนดช่วงคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ วัดได้ คือ

1 หรือร้อยละ	1 - 50	หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก
2 หรือร้อยละ	51 - 63	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
3 หรือร้อยละ	64 - 76	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
4 หรือร้อยละ	77 - 89	หมายถึง พึงพอใจมาก
5 หรือร้อยละ	90 - 100	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range : R)} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด} \\ &= 5 - 0 = 5 \\ I(\text{Interval}) &= \frac{R}{N} \\ &= 5/5 = 1.00 \end{aligned}$$

ฉะนั้น การแปลความหมายของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี คือ

ระดับ 1 ร้อยละ	0 - 50	หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก
ระดับ 2 ร้อยละ	51 - 63	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ 3 ร้อยละ	64 - 76	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 4 ร้อยละ	77 - 89	หมายถึง พึงพอใจมาก
ระดับ 5 ร้อยละ	90 - 100	หมายถึง พึงพอใจมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย” เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open - ended)

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.88

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้
ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูล โดยที่นิยมใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมาเลขคณิต เป็นต้น

	\bar{X}	=	$\frac{\Sigma X}{n}$
เมื่อ	\bar{X}	แทน	= ค่าเฉลี่ย
	ΣX	แทน	= ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	N	แทน	= จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมาก เขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{(n - 1)}}$$

หรือ

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	\sum	แทน	ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการทดสอบคำตอบสรุปของผลการวิจัยที่ผู้วิจัยคาดการณ์หรือคาดคะเนล่วงหน้า โดยการทดสอบสมมุติฐานนี้จะใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ในที่นี้จะกล่าวถึงสถิติ t - test ในบางกรณีเท่านั้น

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}} \quad df = n - 1$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล
	μ_0	แทน	เกณฑ์

2. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม หรือข้อมูล 2 ชุด เช่น คะแนนสอบก่อนเรียน (Pre - test) และคะแนนสอบหลังเรียน (Post - test) จะใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{(n - 1)}}} \quad df = n - 1$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
-------	---	-----	--

D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
ΣD	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ไล่ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก
คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย
คะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด
สำหรับ	S.D.	ใช้เกณฑ์ไม่เกิน	1.00