



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชนที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุ

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษานี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอฟ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้



$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e} \right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
			ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5} \right)^2$$

$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้
จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 100 คน
2.2 งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน 100 คน
2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 100 คน
2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 400 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 4 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของชมพูนุช กาศสกุล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 4 ตอน คือ



ตอนที่ 1) ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

หาค่าความถูกต้องและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบดูความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการประเมินด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอจรา ชานีประศาสน์, 2547: น.145-146)

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน - 1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

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

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อ โดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์



หลังจากดำเนินการปรับแก้เครื่องมือตามให้ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะแล้ว ดำเนินการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายใน หาค่าสัมประสิทธิ์โดยค่าที่ยอมรับได้โดยทั่วไปคือต้องมากกว่า 0.8 (Streiner & Norman, 1995, p.7)

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง IOC ในแต่ละฉบับ ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96
- 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.98

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้อง

ผลการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน โดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ 0.93 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความเชื่อมั่น

ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากข้างต้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535) ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552, หน้า 5) ดังต่อไปนี้

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

$$0.80 = \frac{5 - 1}{5}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายเป็นเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด