

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) คณะทำงานได้ดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- ๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๑,๕๘๕ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

แทนค่าสูตร $n = 11,585 / (1 + 11,585(0.05)^2) = 400$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เท่ากับ ๔๐๐ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการศึกษา และอาศัยเอกสารกับรายงายการศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๕ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปิดและเปิดผสมกัน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรคขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๒ ถึงตอนที่ ๕ เป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมี ๕ ระดับวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิทำงาน ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ และ งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค โดยการจัดให้บริการออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วง ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้	๕	คะแนน
พึงพอใจในระดับดีมาก	ให้	๔	คะแนน
พึงพอใจในระดับดี	ให้	๓	คะแนน
พึงพอใจในระดับพอใช้	ให้	๒	คะแนน
พึงพอใจในระดับปรับปรุง	ให้	๑	คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑-๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{highest - least}{highest} = 5 - 1 / 5 = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้นดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจในระดับดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ - ๔.๑๙	หมายถึง	พอใจในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ - ๓.๓๙	หมายถึง	พอใจในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ - ๒.๕๙	หมายถึง	พอใจในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๗๙	หมายถึง	พอใจในระดับปรับปรุง

๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ทั้ง ๒๐ คน ซึ่งพนักงานเก็บแบบสอบถามเหล่านี้เป็นนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ ๑ ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ ๒ ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถามทั้ง ๒๐ คน อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และจำนวนร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC*

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าร้อยละ (Percentage)