

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีประชากรทั้งหมด 11,743 คน แบ่งเป็น ชาย 5,574 คน หญิง 6,169 คน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 1,617 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4,829 ครัวเรือน (ข้อมูลประชากรแยกตามเพศ ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2559)

2. กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) (โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 E = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{11,743}{1 + (11,743 \times 0.05)^2} \\ &= 387 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 11,743 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 387 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้ดำเนินงานจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการ ในงานด้านต่างๆ ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563

การสร้างเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วยแบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 3 ภาระงาน ดังนี้

- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และการติดต่อขอรับบริการ มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 15 ข้อ จำนวน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

สำหรับการกำหนดช่วงคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยกำหนดเป็นช่วงค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับวัดได้ 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 จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย เปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range : R)} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด} \\ &= 5 - 0 = 5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} I(\text{Interval}) &= \frac{R}{N} \\ &= 5/5 = 1.00 \end{aligned}$$

ฉะนั้น การแปลความหมายของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา 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 “ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น” เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended)

3.1 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

3.2 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นที่ฉบับเท่ากับ 0.91

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ 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 ค่ามัชฌิมเลขคณิต 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

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

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	Σ	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

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	ΣD	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การแปลความหมาย การวิเคราะห์ที่ใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2541, หน้า 161) ดังนี้

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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