

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลาดหญ้า อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีประชากรรวมทั้งสิ้น 23,661 คน แยกเป็นชาย 17,572 คน และ หญิง 6,089 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 8,765 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านลาดหญ้า	13,706	2,161	15,867	5,863
2	บ้านท่าเสา	84	90	174	107
3	บ้านทุ่งนางนงหรือ	702	753	1,455	421
4	บ้านท่าหวี	1,182	1,312	2,494	1,010
5	บ้านจันอูย	798	822	1,620	559
6	บ้านท่าหว้า	556	434	990	314
7	บ้านหนองแก	544	517	1,061	491
รวม		17,572	6,089	23,661	8,765

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอมืองกาญจนบุรี

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าอำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

$$\begin{aligned}
 n &= \text{จำนวนประชากร} = 23,661 \\
 N &= \text{กลุ่มตัวอย่าง} \\
 e &= \text{ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 \%}
 \end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{23,661}{1 + (23,661 \times 0.05)^2} \\
 n &= \frac{23,661}{60.1525} \\
 &= 393 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เมื่อกำหนดด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 7,778 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 393 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

### 3. ตัวแปร

**3.1 ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
- 3) งานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**3.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

## การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่รับบริการ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการ มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
- 3) งานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range : R)} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด} \\ &= 8 - 0 = 8 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} I(\text{Interval}) &= \frac{R}{N} \\ &= 8/8 = 1.00 \end{aligned}$$

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัท (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.90

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือ จำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 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 โดยที่นิยมใช้มี 3 ประเภท ได้แก่ ค่าเฉลี่ย มัชยฐาน ฐานนิยม

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชยมาเลขคณิต เป็นต้น

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n}$$

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

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

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

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

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

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล
	$\mu_0$	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
	$\Sigma D$	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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