



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด วิธีการดำเนินการศึกษาประกอบด้วย

1. รูปแบบของการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### รูปแบบของการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลครั้งเดียว แล้วนำมาวิเคราะห์

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิตอายุ 20 – 70 ปี ที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต เนื่องจากประชาชนกลุ่มนี้สามารถทำนิติกรรมต่างๆ กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ประกอบไปด้วย 7 ชุมชน คือ บ้านคันทาสสูง บ้านเกษมสุข บ้านผาเรือง บ้านเจียรพัฒนา บ้านร่วมมิตร บ้านมณฑล และบ้านเขาฉลาด รวม 2,642 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนจำนวน 153 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (สุ่มทนาย กลางการและคณะ. 2545)

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจเพื่อการประมาณสัดส่วนจากสูตร

$$n = \frac{NZ^2\alpha/2pq}{d^2(N-1) + Z^2\alpha/2pq}$$

n	คือ	ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ		
N	คือ	จำนวนประชากร	=	2,642
Z	คือ	ค่ามาตรฐานภายใต้เส้นโค้ง	=	1.96
p	คือ	ค่าสัดส่วนของประชากรเพศชายต่อเพศหญิง อายุ 20-70 ปี	=	0.88
q	คือ	1-p	=	0.12
d	คือ	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (ความเชื่อมั่น 95% = 0.05)		

$$n = \frac{(2,642)(1.96)^2(0.88)(0.12)}{(0.05)^2(2,642) + (1.96)^2(0.88)(0.12)} = 153$$

ดังนั้น ในการศึกษารั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน และเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบตารางเลขสุ่ม (Table of random number) ซึ่งเหมาะสำหรับ ประชากรขนาดใหญ่ และทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีวิธีคือให้หมายเลขแก่ทุกหน่วยของประชากร จากนั้นสุ่มหน่วยตัวอย่าง โดยการดูหมายเลขจากตารางเลขสุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเลขที่เรียงแบบ ไม่เจาะจงตามแถวและคอลัมน์ต่างๆ โดยที่จะเริ่มที่แถวใดหรือคอลัมน์ใดก็ได้ แล้วแต่ผู้เลือกเป็นผู้ กำหนด อ่านค่าไปจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต คือ การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การ

สนองตอบประชาชน การให้คำอธิบาย การแสดงออกต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การรักษาชื่อเสียง การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

## 2. วิธีสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการศึกษา

3. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการพื้นที่ใกล้เคียง คือ ชุมชนในเขตตำบลเทพนิมิต จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 96) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ผลจากการทดสอบเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

4. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้วไปจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บและรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาลงพื้นที่ด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือไปยังประชาชนผู้เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อายุ 20 – 70 ปี จำนวน 153 คน ในทุกชุมชน โดยใช้เวลาดังกล่าว 18 วัน

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ซึ่งกำหนดค่าคะแนนไว้ 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นจึงนำค่าคะแนนของผู้ตอบในแต่ละแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการประเมิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สมชัย ศรีสุทธิยากร. ม.ป.พ. : 1)