

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา เพื่อให้การศึกษาค้นคว้ามีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษานำเสนอถึงรูปแบบของการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละหัวข้อปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ รูปแบบของการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการศึกษา ดังนี้ ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ข้อมูลจำนวนประชากรจากงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ พบว่า มีจำนวน ๒,๐๙๕ คน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากร จำนวน ๗๘๗ คน เป็นขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ๕% หรือ ๐.๐๕ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถแสดงตามสูตรการคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{2,095}{1+2,095(0.05)^2} \\ &= \frac{2,095}{1+2,095(0.0025)} \end{aligned}$$

$$= \frac{2,095}{1+5.24}$$

$$= \frac{2,095}{6.24}$$

$$= 335.74 \text{ หรือ } 336$$

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 336 ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มโซน

หมู่ที่	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๕	๔๕๓	๒๑.๖๒	๗๓
หมู่ที่ ๙	๑,๖๔๒	๗๘.๓๘	๒๖๓
รวม	๒,๐๙๕	๑๐๐	๓๓๖

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประมวลผล สำหรับแบบสอบถามผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งคำถามมีทั้งหมด ๕ ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด คือการเลือกคำตอบ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับตอนที่ ๒ นี้ผู้ศึกษาทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- งานโครงสร้างพื้นฐาน
- งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ
- งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- งานสาธารณสุข
- งานการจัดการศึกษาปฐมวัย
- งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในตอนที่ ๒ ผู้ศึกษาจะประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น
๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่า	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่า	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่า	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่า	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยมาก	มีค่า	๑ คะแนน

ลักษณะคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามแบบปลายปิด คือเป็นการเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจ
ของแต่ละบุคคล

ตอนที่ ๓ ต้องการทราบข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอ
ควนขนุน จังหวัดพัทลุง ซึ่งลักษณะคำถามในตอนที่ ๓ นี้ จะเป็นแบบปลายเปิด ที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างเขียน
แสดงความคิดเห็นตามมุมมองและประสบการณ์ของแต่ละคน

๓.๔ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น ๒ ส่วน ตามประเภทของ
ข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูล
ที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย
สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจเป็นต้น

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้
ผ่านทางแบบสอบถามจำนวน ๓๓๖ ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและแยก
ประเภทของข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ วิธีตามประเภทของ
ข้อมูล คือ

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งเป็น
ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒

๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน
ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๓ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาทำการ
รวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยอาศัยหลักตรรกะ และเขียนสรุปเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของ
เทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สถิติที่ใช้ (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้
ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ผู้ศึกษาแบ่งตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เป็น ๕ ระดับ โดยคำนวณช่วงห่างระหว่างระดับจาก

$$\text{สูตร} \quad \frac{(\text{ค่าคะแนนสูงสุดที่ได้} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุดที่ได้})}{\text{จำนวนระดับที่แบ่ง}}$$

$$\text{ช่วงห่างระหว่างระดับ} = \frac{(5-1)}{5} = 0.80$$

เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อประเมิน
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด