

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการสำรวจ

#### วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

#### 1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาใช้บริการหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 17,480 คน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 17,480 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้สำรวจจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973p.125)

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

ผู้สำรวจยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{17,480}{1 + (17,480 \times (0.05))^2}$$

$$n = \frac{17,480}{1 + (17,480)(.0025)}$$

$$n = \frac{17,480}{1 + 43.70}$$

$$n = 391.05 \approx 392$$

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรวจตัวอย่างไว้จำนวน 8 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็นหมู่บ้านต่าง ๆ จำนวน 13 หมู่บ้าน และกำหนดจำนวนตัวอย่างตามจำนวนหมู่บ้าน และผู้สำรวจแจกแบบสอบถาม โดยให้ตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่าง

หมู่ที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านหน้าชิง	1,384	32
หมู่ที่ 2 บ้านน้ำจาง	1,542	35
หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์เรียง	831	19
หมู่ที่ 4 บ้านหว่างคลองแขก	928	21
หมู่ที่ 5 บ้านคลองทับหัวกา	598	14
หมู่ที่ 6 บ้านกระป็น้อย	1,442	33
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยเหริยง	1,526	35
หมู่ที่ 8 บ้านเขาดั่ง	1,429	32
หมู่ที่ 9 บ้านสองแพรก	655	15
หมู่ที่ 10 บ้านหว่างคลองไทย	788	18
หมู่ที่ 11 บ้านน่านอก	3,909	89
หมู่ที่ 12 บ้านคลองเนียง	1,684	39
หมู่ที่ 13 บ้านนาตืน	764	18
รวม	17,480	400

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างเทศบาลตำบลกระปี่น้อย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย  
จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลกระปี่น้อยใน 6 งาน ได้แก่

- 3.1 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร
- 3.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
- 3.3 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา
- 3.4 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- 3.5 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข
- 3.6 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยแยกเป็น 4 ประเด็น  
ได้แก่

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ     | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ     | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | จำนวน 4 ข้อ |

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3. วิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล

- 3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ จากที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว
- 3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

การกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

(กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:45)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5 - 1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= 4/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ได้คะแนน 10 คะแนน

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

#### 4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1) สถิติพื้นฐาน มีดังนี้

##### 1.1) ค่าร้อยละ ใช้สูตรดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2544 : 293)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ที่ต้องการเปรียบเทียบ}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

##### 1.2) ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง