

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดวิธีดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9 หมู่บ้าน รวม 6,349 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970, pp.580-581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 376 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้น คือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (6,349 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่ม กล่าวคือ สุ่มจำนวนประชาชนโดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในแต่ละหมู่บ้านจากจำนวน

ทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านเตยกระโดน	1,209	76
2	บ้านโนนขี้เหล็ก	182	11
3	บ้านกระโดน	501	32
7	บ้านตลาดดงเค็ง	774	49
13	บ้านหัวดงเค็ง	931	59
14	บ้านเมืองสามัคคี	536	34
15	บ้านตลาดประทาย	561	35
16	บ้านไทยสมบูรณ์	976	61
17	บ้านเทพารักษ์	679	43
รวม		6,349	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ส่วนงานที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประเมินใน 4 ด้าน คือด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการ ให้บริการ รวม 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่างจำนวน 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการ ให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามกับกลุ่ม ตัวอย่าง ณ หมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัด นครราชสีมา ในระหว่างวันที่ 6 - 7 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่า ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อใช้ในการหา
ระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้
 ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ พอใจ และค่อนข้างพอใจ แสดงว่า พอใจ
 ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ
 ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ และไม่ค่อยพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ