

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561) จากงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ขอรับการประเมิน จำนวน 1,400 คน แยกเป็นงานบริการต่างๆ ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1) งานด้านการศึกษา | จำนวน 250 คน |
| 2) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน 200 คน |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี | จำนวน 250 คน |
| 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน 350 คน |
| 5) งานด้านสาธารณสุข | จำนวน 350 คน |

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ นั่นคือ (Yamane, 1973)

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

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด 1,400 คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,400}{1 + 1,400(0.10)^2} \\ &= 93.33 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 94 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ โดยใช้สัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการแต่ละงานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง จำนวน 300 ตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม

ประเภทของงานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ ¹ (คน)	จำนวนตัวอย่าง ² (คน)
1. งานด้านการศึกษา	250	54
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	200	42
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	250	54
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	350	75
5. งานด้านสาธารณสุข	350	75
รวม	1,400	300

หมายเหตุ 1 : สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ

2 : จำนวนตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านคำนวณจาก $(300/1,400)$ คูณด้วยจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงาน

จากจำนวนตัวอย่างในแต่ละงานดังกล่าว จะทำการสุ่มตัวอย่างครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) กล่าวคือ จะยึดครัวเรือนที่ตั้งบ้านเรือนตามถนนสายต่างๆ เป็นหน่วยสุ่ม และดำเนินการสุ่มครัวเรือนแรก รวมทั้งครัวเรือนถัดๆ ไป โดยเว้นระยะของครัวเรือนแต่ละช่วงเท่าๆ กัน แล้วจึงสุ่มครัวเรือน/สมาชิกครัวเรือนในงานต่างๆ ที่ใช้บริการ หากครัวเรือนใดไม่ได้ใช้บริการงานต่างๆ ดังกล่าว จะใช้ตัวอย่างสำรอง (ครัวเรือนที่สุ่มสำรองไว้ทดแทนตัวอย่างจริง) ทดแทนครัวเรือนเหล่านั้น

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ประเภทของงานบริการ

1.2 เพศ

1.3 อายุ

1.4 สถานภาพ

1.5 อาชีพ

1.6 การศึกษา

1.7 รายได้

1.8 เวลาที่ใช้บริการ

1.9 จำนวนการใช้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ และอาชีพ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรการศึกษา รายได้เฉลี่ย

ต่อเนื่อง ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ