

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดตามลำดับ ต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิจำนวน 6,045 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่อ ประสานงาน หรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำนวนประชากรจำนวน 6,045 คน โดยใช้ตารางของ (R.V.Krejcie and D.W.Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ที่ใช้บริการในงาน 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประจําปีงบประมาณ 2562

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 5 รายการ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา และ 5) อาชีพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิในงานบริการ 5 ด้าน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านส่งเสริมการเกษตร 5) งานด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ โดยในแต่ละด้านจำแนกเป็นคำถามต่าง ๆ รวม 20 คำถาม แต่ละคำถาม ผู้ประเมินให้ความคิดเห็นได้ 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้แก่

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจ มาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจ น้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

- (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ
 - (3) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
 - (4) การจัดลำดับการให้บริการ
 - (5) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - (1) มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด
 - (2) ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด
 - (3) มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด
 - (4) ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด
 - (5) มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - (4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
 - (5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
 - (2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - (3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - (4) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
 - (5) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุง เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบเขียนตอบได้อย่างอิสระ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 375 คน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดไว้ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านส่งเสริมการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมเด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ โดยใช้วิธีการ

ประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินงานวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 : 163)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับพึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับพึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 : 149)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 คำถามแบบปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปตามประเด็นที่ทำการประเมิน

3.5 การแปลผลเกณฑ์การประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้น้ำหนักคะแนนแบบสอบถามจะให้คะแนนตามระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 แต่ไม่เกิน 100	ได้ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 แต่ไม่เกิน 95	ได้ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 แต่ไม่เกิน 90	ได้ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 แต่ไม่เกิน 85	ได้ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75 แต่ไม่เกิน 80	ได้ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่เกิน 75	ได้ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65 แต่ไม่เกิน 70	ได้ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกิน 65	ได้ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55 แต่ไม่เกิน 60	ได้ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 55	ได้ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน 0

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติร้อยละ (Percentage) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 Σ แทน ผลรวม
 X แทน คะแนนของแต่ละคน
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.6.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)