

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.2563 – ก.ย.2564) ใน 4 กลุ่มงานคือ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ - งานจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 3,145 คน
2. งานด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการสถานีสูบน้ำไฟฟ้า จำนวน 300 คน
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - งานบริการไฟฟ้าสาธารณะและไฟกิ่ง จำนวน 3,145 คน
4. งานด้านสาธารณสุข - งานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก จำนวน 3,145 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบคำถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ - งานจัดเก็บขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน
2. งานด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการสถานีสูบน้ำไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 คน
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - งานบริการไฟฟ้าสาธารณะและไฟกิ่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน
4. งานด้านสาธารณสุข - งานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ - งานจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการสถานีสูบน้ำไฟฟ้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - งานบริการไฟฟ้าสาธารณะและไฟกิ่ง และงานด้านสาธารณสุข - งานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบคำถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น ให้ทำการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบคำถามของทีมงาน ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.5.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกคำถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.19 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ
- | | |
|---------------------|---------------------|
| พึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 |
| พึงพอใจ | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| เฉย ๆ | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| ไม่พึงพอใจ | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| ไม่พึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 |

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = \left(\frac{\sum S}{n} \right) / Q * (100/5)$$

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น
Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

และ S =
$$\frac{(Q1 \times 5) + (Q2 \times 4) + (Q3 \times 3) + (Q4 \times 2) + (Q5 \times 1)}{N}$$

โดย Q1 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
Q2 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ
Q3 = จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ
Q4 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ
Q5 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
N = Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5