

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) กำหนดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

- (1) งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)
- (2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)
- (3) งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)
- (4) งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)
- (5) งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี และการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,245 คน แยกเป็นชาย 3,612 คนหญิง 3,633 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 153.44 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน 1,902 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2559 รายละเอียดดังตารางต่อไป

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ทำสัญญาจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15-31 กรกฎาคม 2559
2	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	1-31 สิงหาคม 2559
3	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	1-10 กันยายน 2559
4	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	11-12 กันยายน 2559
5	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15 กันยายน 2559

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,245 คน แยกเป็นชาย 3,612 คนหญิง 3,633 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 153.44 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน 1,902 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 378 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.05$)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,245 คน แยกเป็นชาย 3,612 คนหญิง 3,633 คน โดยแยกเป็นหมู่บ้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร		รวม	ครัวเรือน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
		ชาย(คน)	หญิง(คน)			
บ้านท่าลาด	1	388	344	732	169	44
บ้านถ่อน	2	499	463	962	235	44
บ้านหนองศาลา	3	155	154	309	82	22
บ้านโนนเกษม	4	228	252	480	134	25
บ้านโนนทรายน้อย	5	464	526	990	253	44
บ้านท่าลาดตก	6	291	278	569	132	27
บ้านราษฎร์สำราญ	7	377	368	745	179	44
บ้านท่าลาดออก	8	197	217	414	115	25
บ้านหนองกินปลา	9	273	281	554	154	27
บ้านราษฎร์เจริญ	10	281	307	588	161	27
บ้านท่าเจริญ	11	303	292	595	207	27
บ้านโนนเจริญ	12	156	151	307	81	22
รวม		3,612	3,633	7,245	1,902	378

ดังนั้น

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = 378$$

$$N = 7,245$$

$$e = 0.05$$

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2557-2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนการศึกษา ฯ หัวหน้าส่วนสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบร่วมของโครงการ/กิจกรรม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) และงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ผู้ตอบกรอกเอง (กรณีผู้ตอบไม่สะดวกจะให้คณะนักวิจัยหรือคณะที่มงานอ่านให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามแทน)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในช่วงวันที่ 1-31 สิงหาคม 2559 โดยมีคณะนักวิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาจากคณะรัฐศาสตร์ ชั้นที่ 2-4 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการศึกษาวិชาการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณลงพื้นที่ ซึ่งมีทั้งให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม

เอง และให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ