

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย จำนวน ๑,๕๓๖ ครัวเรือน รวมทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านหนองไม้กอง หมู่ที่ ๒ บ้านเขาปูน หมู่ที่ ๓ บ้านหนองจิกตีนเนิน หมู่ที่ ๔ บ้านหนองจิกกรี หมู่ที่ ๕ บ้านหนองหญ้าปล้อง หมู่ที่ ๖ บ้านหนองโพธิ์ หมู่ที่ ๗ บ้านนาขุนเจริญ หมู่ที่ ๘ บ้านคลองเจริญ หมู่ที่ ๙ บ้านเตาปูน หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งพยอมงาม ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านหนองไม้กอง	๓๘๒	๖๕๙	๗๔๐	๑,๓๙๙
๒	บ้านเขาปูน	๑๑๐	๒๐๔	๒๑๖	๔๒๐
๓	บ้านหนองจิกตีนเนิน	๒๐๘	๓๑๘	๓๓๔	๖๕๒
๔	บ้านหนองจิกกรี	๑๔๒	๒๑๘	๒๔๕	๔๖๓
๕	บ้านหนองหญ้าปล้อง	๑๐๗	๑๕๘	๑๔๔	๓๐๒
๖	บ้านหนองโพธิ์	๕๖	๖๒	๖๖	๑๒๘
๗	บ้านนาขุนเจริญ	๙๓	๑๔๒	๑๕๖	๒๙๘
๘	บ้านคลองเจริญ	๒๐๒	๓๓๗	๓๕๓	๖๙๐

๙	บ้านเตาปูน	๗๘	๑๖๓	๑๖๔	๓๒๗
๑๐	บ้านทุ่งพยอมงาม	๑๕๘	๒๙๒	๒๗๘	๕๗๐
รวม		๑,๕๓๖	๒,๕๕๓	๒,๖๙๖	๕,๒๔๙

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๘๕๐	๒๖๕
๒) ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	๒๕๐	๑๕๒
๓) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๘๐๐	๒๖๐
๔) ด้านสาธารณสุข	๗๕๐	๒๕๔
๕) ด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๘๐	๑๒๓
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๑,๗๘๕

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็นการศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ ๑) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ลักษณะแบบสอบถาม

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานบริการด้านสาธารณสุข แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุขลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ งานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง งานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้างลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๕ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ทั้ง ๔ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

๓. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ ๓ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จากส่วนที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (๑๙๘๑) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของผู้คนที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (\bar{X}) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ช่วงได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๑๐ โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๖ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน