

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนา ส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ และงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีรายละเอียด ดังนี้

1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ภายในตำบลยางโทน งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ และงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงาน เอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 810 คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ดังนี้

- 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน จำนวน 80 คน
- 2) งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” จำนวน 30 คน
- 3) งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 300 คน
- 4) งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 300 คน
- 5) งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 267.33 คน ซึ่งจำนวนที่ เก็บรวบรวมได้จริง จำนวน 270 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามานะ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

เมื่อ N = ขนาดของประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{810}{1 + 810 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{810}{3.03} = 267.33$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงานตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling) จำนวน 267.33 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 270 คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
1. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน	80	26.40	27
2. งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562”	30	9.90	10
3. งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	300	99.01	100
4. งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุง	300	99.01	100
5.งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ	100	33.01	33
รวม	810	267.33	270

3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน 2) งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” 3) งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ 4) งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ และ 5) งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน เท่ากับ 5 |
| 2) ระดับความพึงพอใจมาก | คะแนน เท่ากับ 4 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน เท่ากับ 3 |
| 4) ระดับความพึงพอใจน้อย | คะแนน เท่ากับ 2 |
| 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนน เท่ากับ 1 |

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือขึ้นขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด