

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

1. ขอบเขตของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึง การศึกษาระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ

- ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
- ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา
- ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงาน ขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท
- 6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยหรือมาทำงานในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี มีประชากร 3754 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนทั้งสิ้น 3,754 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 313 ราย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แต่ละด้าน มี 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล ตอบแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้ผู้ช่วยนักวิจัยอ่านคำถามจากแบบสอบถามให้ฟัง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม ผู้ช่วยนักวิจัยก็ตอบแบบสอบถามให้

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

2. คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วน (ประมาณค่า 5 ระดับ) นำมาหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ (ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ) และกำหนดเป็นคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 1.49	อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.50 – 2.49	อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.50 – 3.49	อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.50 – 4.49	อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	4.50 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_1 = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว
 i = 1, 2, 3, ..., n

หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายตัวส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนน กับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย S

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
4.76-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
4.51-4.75	ไม่เก็ยร้อยละ 95	9	พอใจมาก
4.26-4.50	ไม่เก็ยร้อยละ 90	8	
4.01-4.25	ไม่เก็ยร้อยละ 85	7	
3.76-4.00	ไม่เก็ยร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
3.51-3.75	ไม่เก็ยร้อยละ 75	5	
3.26-3.50	ไม่เก็ยร้อยละ 70	4	
3.01-3.25	ไม่เก็ยร้อยละ 65	3	พอใจน้อย
2.76-3.00	ไม่เก็ยร้อยละ 60	2	
2.50-2.75	ไม่เก็ยร้อยละ 55	1	
0.00-2.49	น้อยกว่าร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ