

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการหรือได้รับการบริการจากการลงพื้นที่จากหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

#### 3.1 วิธีการวิจัย

ผู้วิจัย ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานในองค์กรฯ และศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2562 มีทั้งสิ้น 49,842 คน โดยใช้เป็นกลุ่มประชากร (Population) ทั้งหมด

##### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) และ/หรือเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากประชาชนที่เข้ามารับการบริการหรือได้รับการบริการนอกสถานที่ในช่วงเวลาที่กำหนด

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 500 คน จากหลักการคำนวณของ Yamane (1970) ดังนี้

	$n$	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
โดยแทนค่า	$n$	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	=	ขนาดของประชากร
	$e$	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนด $e = 0.05$ )

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานสองลักษณะคือ งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ และงานหรือกิจกรรมที่มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดจึงมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 100 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน งานรายได้หรือจัดเก็บภาษี จำนวน 100 คน และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน ส่วนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งวิธีการออกตามลักษณะงานดังกล่าว คือ

งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการได้แก่ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานรายได้หรือจัดเก็บภาษี เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามารับบริการจากหน่วยงาน โดยสุ่มวันและเดือนที่ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบง่ายด้วยการจับสลากให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวน

งานหรือกิจกรรมที่มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ได้รับบริการจากการจัดกิจกรรมในพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยการสุ่มในเดือนและมีกิจกรรมโครงการที่มีการดำเนินการในช่วงเดือนที่กำหนด โดยวิธีการสุ่มแบบง่ายด้วยการจับสลากให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวน

ทั้งนี้การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน

### 3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามข้อมูลด้านประชากรและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อมูล หน่วยงานที่ได้รับการบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่อยู่ปัจจุบัน (ใน/นอก เขต) องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองและข้อมูลการได้รับการบริการ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจระดับน้อย 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจระดับมาก และ 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด มีจำนวนคำถามรวม 20 ข้อ องค์ประกอบคำถามแบ่งออกตามลักษณะงานประกอบด้วย

ก) งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการงานบริการงาน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานรายได้หรือจัดเก็บภาษี มีคำถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข) งานหรือกิจกรรมที่มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข มีองค์ประกอบคำถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ได้รับการบริการ

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่สร้างมาทำการตรวจสอบให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปทดสอบไปทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535)

เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ 1 (สอดคล้อง)

ไม่แน่ใจ ให้คะแนนเท่ากับ 0 (ไม่แน่ใจ)

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)

ทำการบันทึกผลการพิจารณาลงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มา

หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร 
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence )

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.60 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.60 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่า 1.00 ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขข้อปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายต่อการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปทำ Try out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย ได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ (0.84) (เกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965, p.29) กำหนดว่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

#### การวัดผลประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์คะแนนมาตรฐานโดยการปรับคะแนนความพึงพอใจที่รวบรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรับค่าให้มีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน และสรุปผลโดยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ค่าเริ่มต้น	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการ โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ ได้แก่ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

โดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวอย่างที่สุ่มเลือกด้วยแบบสอบถาม จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้นดังนี้

1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนผู้รับบริการทำการบันทึกข้อมูล และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสังเกตในระหว่างการจัดเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้รับทราบถึงสภาพแวดล้อมและการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ค่าสถิติที่ใช้ คือ

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนมารับการบริการ

มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพที่กำหนดไว้