

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม จำนวน 14,165 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{14,165}{1+14,165 (.05)^2} \\ &= 389.04 \text{ คน} \end{aligned}$$

หมายเหตุ :: แต่ทั้งนี้เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล จึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 20 กันยายน 2564

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

บริการมีคุณภาพมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
บริการมีคุณภาพมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
บริการมีคุณภาพปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
บริการมีคุณภาพน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	1.00-1.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0