

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

๓.๑ วิธีการศึกษา

๓.๒ ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือในการศึกษา

๓.๔ การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

๓.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๑.๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม จำนวน ๑๔,๑๖๕ คน ๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓ : ๗๒๗) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$n = \frac{14,165}{1 + 14,165(0.05^2)}$$

$$= ๓๘๙.๐๔ \text{ คน}$$

หมายเหตุ :: แต่ทั้งนี้เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล จึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน

๓.๒.๓ วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖ ถึงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕

๓.๓ เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

บริการมีคุณภาพมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ ๕

บริการมีคุณภาพมาก ให้คะแนนเท่ากับ ๔

บริการมีคุณภาพปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ ๓

บริการมีคุณภาพน้อย ให้คะแนนเท่ากับ ๒

บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ ๑

๓.๔ การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๔.๑ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน ๔๐๐ ชุด

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

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น ๕ ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๓) ดังนี้

ช่วงคะแนน ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ช่วงคะแนน

๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ช่วงคะแนน ๑.๕๑-

๒.๕๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ช่วงคะแนน ๑.๐๐-๑.๕๐

หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

๓.๔.๒ นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

| เกณฑ์ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน |
|---------------------------------------|-------|
| มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป | ๑๐ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๕ | ๙ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๐ | ๘ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๕ | ๗ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๐ | ๖ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๕ | ๕ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๐ | ๔ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๕ | ๓ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐ | ๒ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๕ | ๑ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๐ | ๐ |