

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร” นี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เขตตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำนวน 5,186 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในเขตตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และการอยู่อาศัยในชุมชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด ในด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพและการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

### 4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์ และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

## 5.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ที่อาศัยในเขตตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร

3.5.3 ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ประชาชนผู้รับบริการในเขตตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน

3.5.4 แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้รับบริการในเขตตำบลน้ำอ้อม ประชาชนตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้น เพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หากพบว่าประชาชนตอบคำถามไม่ครบทุกข้อ ผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

3.5.5 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

3.5.6 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง และเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถาม จากเลขที่ 1 ถึงเลขที่ 372

3.5.7 เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีนัง จังหวัดยโสธร มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีนัง จังหวัดยโสธร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**ตอนที่ 3** ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีนัง จังหวัดยโสธร แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียงเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

## 7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

1) **สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร

2) **สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics)** ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova or F-test)

## 8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และอาชีพ ได้กำหนดเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนน	1
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อย	ได้คะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	พอใจปานกลาง	ได้คะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ได้คะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	ได้คะแนน	5

3. การคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้	
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด

4. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.51 – 4.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.26 – 4.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.01 – 4.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.76 – 4.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.51 – 3.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.26 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.01 – 3.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.76 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.51 – 2.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	1.00 – 2.50	หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

5. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 95	ขึ้นไป	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 7 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 0 คะแนน