บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 จำนวน 5 ฉบับ คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

โดยแต่ละฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นสถานภาพของผู้รับบริการมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)5 ระดับจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 4 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ

จากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่จัดชั้น (Class Interval) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ให้คะแนนตามกำหนดไว้ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 ในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากงานบริการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียง 1 ข้อ (Check list) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแบ่งชั้น 5 ระดับเท่าๆ กันดังนี้

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – น้อยกว่า 1.50	คิดเป็นร้อยละ ตั้งแต่ 20.00 - น้อยกว่า 30.00 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.50 – น้อยกว่า 2.49	คิดเป็นร้อยละ ตั้งแต่ 30.00 – น้อยกว่า 49.80 หมายถึง พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.50 – น้อยกว่า 3.49	คิดเป็นร้อยละ ตั้งแต่ 50.00 – น้อยกว่า 69.80 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.50 – น้อยกว่า 4.49 คิดเป็นร้อยละ ตั้งแต่ 70.00 – น้อยกว่า 89.80 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.50 – น้อยกว่า 5.00 คิดเป็นร้อยละ ตั้งแต่ 90.00 - น้อยกว่า 100 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อวัดความพึงพอใจใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน