

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด เข้มงวด ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านการศึกษา
- (2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

## 2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) จากข้อมูลของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลนาจาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,959 คน แยกเป็นเพศชาย 3,115 คน เพศหญิง 2,844 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,475 ครัวเรือน

## 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดปีงบประมาณ 2565 (12 เดือน) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 3.1** กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ (12 เดือน)

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565	24 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 และ 30-31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	1-25 สิงหาคม พ.ศ. 2565
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	26-31 สิงหาคม พ.ศ. 2565
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	8-12 กันยายน 2565

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) จากข้อมูลของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลนาจาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,959 คน แยกเป็นเพศชาย 3,115 คน เพศหญิง 2,844 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,475 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า  $e = 0.05$ )

ตารางที่ 3.2 ประชากร(N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม (คน)	
1	บ้านนาเยี่ย	111	103	214	20
2	บ้านนาเยี่ยกลาง	92	60	152	10
3	บ้านนาเยี่ยเหนือ	111	87	198	10
4	บ้านนาเยี่ย	141	116	257	20
5	บ้านนาจาน	353	335	688	40
6	บ้านโนนแดง	274	269	543	35
7	บ้านนาประชุม	391	336	727	40
8	บ้านนาเจริญ	170	144	314	25
9	บ้านป่ายู	343	306	649	40
10	บ้านโนนพัฒนา	450	450	900	50
11	บ้านใหม่นางาม	241	238	479	30
12	บ้านโนนสมบูรณ์	161	149	310	20
13	บ้านสว่างโนนโพธิ์	277	251	528	30
รวม		3,115	2,844	5,959	370

ดังนั้น

$$n = \frac{N}{1+N(e)} \cdot 2$$

n = 370

N = 5,959

e = 0.05

### 3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจาง อำเภอ นาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ได้สร้างเครื่องมือสำหรับการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ของเทศบาล เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2564 แผนการดำเนินงานประจำปี 2564-2565 แผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2563-2565 แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต 4 ปี สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบร่วมของโครงการ/กิจกรรม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธีให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงาน ผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้โดยคณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงาน ผู้ช่วยนักวิจัย ห้ามไม่ให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามเอง หรือสัมผัสแบบสอบถาม รวมทั้งรักษาระยะห่างอย่างเคร่งครัด เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับกลุ่มตัวอย่าง ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในปีงบประมาณ 2565 ระหว่างวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 และวันที่ 30-31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

การตอบแบบสอบถามจะให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้โดยคณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยที่ใส่อุปกรณ์ช่วยป้องกันโรค โดยห้ามไม่ให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามเอง หรือสัมผัสแบบสอบถาม และรักษาระยะห่างอย่างเคร่งครัด เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับกลุ่มตัวอย่าง ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

### 3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

ภาพที่ 3.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (1)



ภาพที่ 3.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (2)

