**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการศึกษา**

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค
พิษสุนัขบ้า มีรายละเอียด ดังนี้

**1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา**

 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

**2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,500 คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งานดังนี้

 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 300 คน

 2) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 300 คน

 3) งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย จำนวน 300 คน

 4) งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 300 คน

 5) งานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกัน

 โรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 300 คน

 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 316 คน ซึ่งจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเน่ย์ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

 เมื่อ N = ขนาดของประชากร

 e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

n = $\frac{1,500}{1+1,500 (0.05) ^{2}}$

 n =$ \frac{1,500}{4.7500}$ = 315.79

 จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน
ตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling)
จำนวน 316 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 400 คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเภทงาน** | **จำนวนประชากร** | **กลุ่มตัวอย่าง****ตามสัดส่วน** | **กลุ่มตัวอย่าง****ที่เก็บจริง** |
| 1. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ | 300 | 63 | 80 |
| 2. งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | 300 | 63 | 80 |
| 3. งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย | 300 | 63 | 80 |
| 4. งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 300 | 63 | 80 |
| 5. งานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า | 300 | 63 | 80 |
| **รวม** | **1,500** | **316** | **400** |

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
3) งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย 4) งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ 5) งานความ
พึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

 3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

 3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย
5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert’s scale) ดังนี้

 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน เท่ากับ 5

 2) ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน เท่ากับ 4

 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน เท่ากับ 3

 4) ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน เท่ากับ 2

 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน เท่ากับ 1

 3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

 3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

 3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

 3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

 3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

 3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

 3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

 3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

 3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

 3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

 ในการเก็บรวมรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

**5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

 การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

 5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

 ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด