

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนประกอบด้วย

1. ขอบเขตของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงาน ขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท
- 6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยหรือมาทำงานในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จ.อุบลราชธานี มีประชากร 8,895 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของ

งานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ จำนวนทั้งสิ้น 8,895 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออกภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ จำนวน 458 ราย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แต่ละด้าน มี 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ ตอบแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ

ให้ผู้ช่วยนักวิจัยอ่านคำถามจากแบบสอบถามให้ฟัง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม ผู้ช่วยนักวิจัยก็ตอบแบบสอบถามให้

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา
2. คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วน (ประมาณค่า 5 ระดับ) นามาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ (ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ) และกำหนดเป็นคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 1.49	อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.50 – 2.49	อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.50 – 3.49	อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.50 – 4.49	อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง	4.50 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	= ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
	n	= จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	X_1	= จำนวนข้อมูลแต่ละตัว

$$i = 1, 2, 3, \dots, n$$

หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายตัวส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนน กับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย S

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
4.76-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
4.51-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
4.26-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8	
4.01-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7	
3.76-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
3.51-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5	
3.26-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4	
3.01-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อย
2.76-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2	
2.50-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1	
0.00-2.49	น้อยกว่าร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ