

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ที่มาใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวนทั้งสิ้น 5,858 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แทนจำนวนประชากรทั้งหมดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 370 ราย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

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

ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ รวมทั้งสิ้น 370 ชุด ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนจำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา
2. คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วน (ประมาณค่า 5 ระดับ) นำมาหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ (ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ) 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, ..., n

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

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