

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

##### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 6 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2566 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

## 2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) ซึ่งพบว่าเทศบาลตำบลบ้านเป็ด มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 45,988 คน ชาย 21,448 คน หญิง 24,540 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 27,676 ครัวเรือน

## 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2566 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

| ที่ | กิจกรรมการดำเนินงาน                                  | ช่วงเวลา (เดือน/ปี)        |
|-----|--|----------------------------|
| 1   | ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลของปีงบประมาณ 2566               | ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566 |
| 2   | รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ | มกราคม – กันยายน 2566      |
| 3   | ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ                 | กุมภาพันธ์ – กันยายน 2566  |
| 4   | ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ             | ระหว่างปีงบประมาณ 2566     |

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลบ้านเปิด มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 45,988 คน ชาย 21,448 คน หญิง 24,540 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 27,676 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.65$  คะแนน  $z=2$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

$n$  = จำนวนขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า  $e = 0.065$ )

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$$n = 236$$

$$N = 45,988$$

$$e = 0.065$$

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน   | จำนวนประชากร (N) |        |        | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) |
|---------|----------------|------------------|--------|--------|------------------------|
|         |                | ชาย              | หญิง   | รวม    |                        |
| 1       | บ้านเปิด       | 586              | 621    | 1,207  | 6                      |
| 2       | บ้านเปิด       | 1,171            | 1,513  | 2,684  | 14                     |
| 3       | บ้านเปิด       | 421              | 470    | 891    | 5                      |
| 4       | บ้านโคกพันโปง  | 926              | 966    | 1,892  | 10                     |
| 5       | บ้านหัวทุ่ง    | 501              | 565    | 1,066  | 5                      |
| 6       | บ้านคำไฮ       | 743              | 897    | 1,640  | 8                      |
| 7       | บ้านกอก        | 1,557            | 1,860  | 3,417  | 18                     |
| 8       | บ้านหนองโจด    | 2,668            | 2,969  | 5,637  | 29                     |
| 9       | บ้านหนองขาม    | 822              | 814    | 1,636  | 8                      |
| 10      | บ้านคำไฮ       | 411              | 456    | 867    | 4                      |
| 11      | บ้านสันติสุข   | 788              | 921    | 1,709  | 9                      |
| 12      | บ้านกอกน้อย    | 901              | 989    | 1,890  | 10                     |
| 13      | บ้านพรสวรรค์   | 354              | 373    | 727    | 4                      |
| 14      | บ้านหัวทุ่งนคร | 1,201            | 1,370  | 2,571  | 13                     |
| 15      | บ้านหนองขาม    | 1,106            | 1,245  | 2,351  | 12                     |
| 16      | บ้านแก่นพะยอม  | 873              | 1,075  | 1,948  | 10                     |
| 17      | บ้านเดชา       | 773              | 958    | 1,731  | 9                      |
| 18      | บ้านเปิด       | 471              | 502    | 973    | 5                      |
| 19      | บ้านกั้วาน     | 756              | 867    | 1,623  | 8                      |
| 20      | บ้านสุภัทธา    | 804              | 942    | 1,746  | 9                      |
| 21      | บ้านโคกพันโปง  | 1,545            | 1,802  | 3,348  | 17                     |
| 22      | บ้านแก่นทอง    | 1,332            | 1,611  | 2,943  | 15                     |
| 23      | บ้านไทรทอง     | 737              | 754    | 1,491  | 8                      |
| รวม     |                | 21,448           | 24,540 | 45,988 | 236                    |

ที่มา: ปรับปรุงจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

### 3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2566 เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2566 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (1) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ (2) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สะดวกหรือไม่พร้อมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คณานักวิจัยหรือคณะทีมงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม-ตอบ แล้วคณานักวิจัยจะกรอกแบบสอบถามให้แทน

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2566 โดยมีคณะผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งได้ผ่านการศึกษารู้อหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณานักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### 3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2566) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

| ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | เกณฑ์ให้คะแนน | การแปลค่า      |
|--|---------------|----------------|
| มากกว่าร้อยละ 95                         | 10            | พอใจมากที่สุด  |
| ไม่เกินร้อยละ 95                         | 9             | พอใจมาก        |
| ไม่เกินร้อยละ 90                         | 8             |                |
| ไม่เกินร้อยละ 85                         | 7             |                |
| ไม่เกินร้อยละ 80                         | 6             |                |
| ไม่เกินร้อยละ 75                         | 5             | พอใจปานกลาง    |
| ไม่เกินร้อยละ 70                         | 4             |                |
| ไม่เกินร้อยละ 65                         | 3             |                |
| ไม่เกินร้อยละ 60                         | 2             | พอใจน้อยที่สุด |
| ไม่เกินร้อยละ 55                         | 1             |                |
| ไม่เกินร้อยละ 50                         | 0             | ไม่พอใจ        |