

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การปฏิบัติราชการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสรุป ดังนี้

#### 1.วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) บูรณาการร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากประชากรที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องและผลสรุปจากการศึกษาที่มีผู้ทำไว้ก่อนหน้า การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในส่วนของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในส่วนของผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

การศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 7 ด้าน โดยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประกอบด้วย 1) การประเมินส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2) การประเมินส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการและความพึงพอใจของประชาชนตามภาระและหน้าที่ที่กำหนด ไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 และการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้านผู้ให้บริการด้วยแบบสัมภาษณ์ จากความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการและ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน

#### 2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประมาณ 3,403 คน เป็นกลุ่มประชากร (Population)

### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, R.V. and Morgan D.W.) และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากตัวแทนครัวเรือนตามบ้านเลขที่ ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก และผู้ที่มาใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยจำนวน 346 คน โดยหลักการคำนวณของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

- โดยแทนค่า
- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
  - N = ขนาดของประชากร
  - e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
  - x = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (x = 3.841)
  - p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

### 3.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และการอยู่อาศัยในชุมชน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติราชการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระและหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

2. **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการและการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

### 4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการสาธารณะแต่ละด้าน

1) **แบบสอบถาม** เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** คำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และการอยู่อาศัยในชุมชน

**ตอนที่ 2** คำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ ส่วนย่อย ดังนี้

- 1.กระบวนการจัดการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่
  - ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
  - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
  - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
- 2.คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
  - ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ จำนวน 3 ข้อ
  - ด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 2 ข้อ
  - ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ จำนวน 4 ข้อ
  - ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

คำถามในตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert อ้างถึงใน นภารัตน์ ด้านกลาง , 2550 : 45) โดยกำหนดค่าคะแนนของน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|       |   |         |                   |
|-------|---|---------|-------------------|
| คะแนน | 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน | 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| คะแนน | 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนน | 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| คะแนน | 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตัดสินผลการ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยกำหนดช่วง ระดับคะแนน (Class Interval) ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Best (1997) (อ้างถึงใน กาญจนา เศวตกาญจน์ , 2552 : 61) จากสูตร

$$\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนมาก} - \text{คะแนนน้อย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่า

$$\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} = \frac{5}{5 - 1} = 0.80$$

จากนั้นนำค่าที่คำนวณได้คือ 0.80 ไปแบ่งคะแนนการจัดระดับและแปลความหมาย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 84.20-100.00)
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ 68.20-84.00)
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.20-68.00)
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย (ร้อยละ 36.20-52.00)
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 20.00-36.00)

**ตอนที่ 3** คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ และการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

**2) แบบสัมภาษณ์** เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า ใช้สัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในฐานะผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในฐานะผู้ให้บริการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการจัดการ และปัญหาและอุปสรรค ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ลักษณะแบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง กำหนดหัวข้อที่จะสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า มีคำถามดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และงานที่ให้บริการ
2. กระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นที่เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในงานที่ทำการประเมิน
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการประชาชนในงานที่ทำการประเมิน
4. ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคจากการให้บริการประชาชนในงานที่ทำการประเมิน

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยหัวหน้าผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างและทีมผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าผู้วิจัยสรุปผลการประเมิน

การสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในฐานะผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในฐานะผู้ให้บริการ ด้วยแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง ซึ่งตั้งคำถามครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาไว้ล่วงหน้า เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และจดบันทึก

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อป้องกันและยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

## 7.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1.ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรสถานภาพ ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน

2.ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก รวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการจัดการ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ