**บทที่ 3**

**ระเบียบวิธีวิจัย**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.1 วิธีการศึกษา**

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

* + 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
    2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
    3. ข้อเสนอแนะ

**3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 4,951 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 371 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์เคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

n =

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความค่าคาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

n =

= **370.03 คน**

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 20 2561 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2562

**3.3 เครื่องมือในการศึกษา**

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

บริการมีคุณภาพมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5

บริการมีคุณภาพมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4

บริการมีคุณภาพปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3

บริการมีคุณภาพน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2

บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1

**3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล**

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนคพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย () และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ช่วงคะแนน 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **คะแนน** |
| มากกว่าร้อยละ 95 ขั้นไป  ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95  ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 | 10  9  8 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85  ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80 | 7  6 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากว่าร้อยละ 50 | 0 |