

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านกระบวนการงานบริการ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) งานด้านจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
- 4) งานด้านสาธารณสุข

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำนวน 1,422 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ 675 คน เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

3.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ความถี่ในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

2.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้สร้างขึ้นเอง ตามขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัย

2.2.2 นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบแนวทางการประเมินความพึงพอใจ

2.2.3 สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป แล้วนำมาพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษา การใช้ถ้อยคำ และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพรายข้อและหาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ดำเนินการดังนี้

3.1 จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนการงานบริการ

3.2 เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS(Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับเกณฑ์ในการประเมินผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99)

ให้คะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละงาน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

มีความพึงพอใจมาก ให้คะแนน 4 คะแนน

มีความพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

มีความพึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุมาคำนวณหาน้ำหนักเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย

ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50

ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50

ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50

ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี