

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม ขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการทำการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนทั้งหมด 4,010 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง : 2546) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากรในเขตเทศบาล

เขตที่/ชุมชน	จำนวนประชากร	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
1.เขตชุมชนหนาแน่น			
ชุมชนแวงเหนือ	1,900	446	61
ชุมชนแวงใต้	1,290	421	60
ชุมชนโนนสวรรค์	2,590	470	61
รวม	5,780	1,337	162
2.เขตชุมชนรอบเมือง			
ชุมชนเคอ	918	226	18
ชุมชนโพเงิน	597	150	18
ชุมชนคำแจเมืองทอง	1,334	375	19
ชุมชนคำแวง	1,023	335	18
ชุมชนเกษตร	764	190	18
ชุมชนหนองนกเป็ดเหนือ	1,250	365	18
ชุมชนหนองนกเป็ดใต้	1,446	380	19
ชุมชนขมิ้น	912	222	18
ชุมชนโคกวัฒนา	866	220	18
ชุมชนเมืองใหม่พลูทอง	823	210	18
รวม	9,933	2,673	162
รวม	15,722	4,010	364

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลแวง. 2546

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2546 โดยขั้นตอนต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 4,010 ครัวเรือน

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 :727 ; อ้างถึงในชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 38)

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (4,010 คริวเรือน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{4,010}{1 + 4,010(0.05^2)}$$

$$n = 363.71$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลในแต่ละเขตที่อยู่อาศัยมีจำนวนเท่า ๆ กัน จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จาก 363.71 คริวเรือนเป็น 364 คริวเรือน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามเขตที่อยู่อาศัยแล้วออกเป็น 2 เขต คือ เขตชุมชนหนาแน่น และเขตชุมชนรอบเมือง เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างและให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามเขตที่อยู่อาศัยเท่าๆกัน คือ เขตละ 182 คริวเรือน รวม 364 คริวเรือน เท่าๆกัน

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ(Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

- 3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา และ ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

3.3.1 นางสาวสุคนธ์ ศรีประทุม ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล นักบริหารงาน 7 วุฒิการศึกษาศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาบริหารการศึกษา

3.3.2 นายสุวิทย์ วิเชียรดี ตำแหน่งผู้อำนวยการศึกษา นักบริหารงานศึกษา 7 วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต(ศศ.ม.) สาขาไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์)

3.3.3 นางบุญเยี่ยม สวงนรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ 6 วุฒิการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.วท.) วิชาชีพเทคนิคบัญชี

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ตามข้อ 3.3 ครอบคลุมเนื้อหา และตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้(Try-out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก เขตที่อยู่อาศัย 2 เขตละ 20 คน รวม 40 คน

3.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ รายด้าน และแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยทำตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t-test) เป็นรายข้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้ข้อที่มีค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (แบบสอบถามที่ให้ค่า t ตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป) จำนวน 37 ข้อ

3.5.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้าน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา @ (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Lee J. Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเท่ากับ 0.79 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเท่ากับ 0.80 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่ากับ 0.81 ได้ค่าความความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเท่ากับ 0.92

3.5.3 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับ เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา @ (Alpha Coefficient) ของ ครอน บาค (Lee J. Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง จากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากร จากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงอำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บข้อมูลได้ตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้

4.4 ขอความร่วมมือจาก ประธานชุมชน(คุ้ม)ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

Rajabhat Mahasarakham University

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำแนกแบบสอบถามตามเขตที่อยู่อาศัย ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows แยกเป็นขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ ใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543:100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00-1.50	น้อยที่สุด
1.51-2.50	น้อย
2.51-3.50	ปานกลาง
3.51-4.50	มาก
4.51-5.00	มากที่สุด

5.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเขตที่อยู่อาศัย
ในเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะ(2 ตัวแปร)
ใช้การทดสอบด้วย t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.4 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโสม จังหวัดร้อยเอ็ด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและ
เรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น **ด้วยราชภัฏมหาสารคาม**

Rajabhat Mahasarakham University

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

6.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก
(Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t -test เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่าง
กลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือ
ทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค
(Lee J. Cronbach)

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

6.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
ของผู้รับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ร้อยละ (Percentage)

6.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโพง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
(mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่าง
เขตที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะ
(2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ระยะเวลาในการทำวิจัย

เดือนมกราคม – มิถุนายน 2547



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University