

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งเน้นศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านโยธาสาธารณะ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะ ในช่วงระหว่าง 1 มี.ค. - 15 พ.ค. 2549 รวมทั้งสิ้น 829 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 829 คน โดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำ ด้วยการคำนวณทางสถิติตามวิธีของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 173) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตามสูตร ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{829}{1 + 829(0.05^2)}$$

$$n = 269.81$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกเป็นจำนวนเต็มจึงได้ขนาดตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 270 คน

2.2 นำรายชื่อของผู้มารับบริการในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 15 พฤษภาคม 2549 มาทำการคัดแยกเพศออกจากกัน ได้เพศชาย จำนวน 427 คน เพศหญิง จำนวน 402 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเขียนชื่อซึ่งได้ทำการแยกเพศแล้ว ออกเป็นสองกลุ่มย่อยตามเพศ จากนั้น ทำการจับสลากที่ละกลุ่มย่อยโดยหยิบครั้งละ 1 ใบ จนได้เพศชายและเพศหญิงกลุ่มตัวอย่างละ 135 คน รวมทั้งสิ้นครบ 270 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ โดยได้ใช้เทคนิคสร้างแบบวัดทัศนคติของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้ครอบคลุมการให้บริการด้านโยธาสาธารณะและสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened Ended Questions) เพื่อสอบถามประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ เฉพาะกรณีงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการโยธาสาธารณะ

วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการและผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมา กำหนดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ
2. นำวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการให้บริการของเทศบาลตำบล บึงกาฬ มากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาสร้างแบบสอบถามของการวิจัย
3. ร่างแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนและครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้างและรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำร่างแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะดังกล่าว แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ นำข้อเสนอแนะต่างๆที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนั้น มาทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ และวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหาและตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการ ก่อนนำมาแก้ไข ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่าน ดังนี้
 - 4.1 ศ.ต.ท.ทรงวุฒิ ศรีสุนช่วง ปลัดเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย วุฒิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - 4.2 นายสุวัฒน์ ทองจันทร์ เจ้าหน้าที่บริหารการเงินและบัญชี 7 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 3 อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย วุฒิ ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 4.3 นางเจตนา ชัยชิต ศึกษานิเทศน์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาหนองคาย เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย วุฒิศู ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 4.4 นายธีระพล เถระพันธ์ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน 6 รักษาการ ผอ. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบึงกาฬ วุฒิสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.5 นายนิติกร วงศ์หาญชัย นักบริหารงานช่าง 6 หัวหน้ากองช่างเทศบาล ตำบลบึงกาฬ ภูมิวิศวะกรรมศาสตรบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำ แบบสอบถามส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาทำการหาค่าจำแนกรายข้อด้วยการทดสอบ ค่า t -test ระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำแล้วนำข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไปมา เป็นข้อคำถามแล้วนำค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง มาทำการปรับปรุงเกี่ยวกับภาษาและลำดับที่ของข้อคำถามบางข้อ แล้ว จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล กองโยธา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปหาผู้มารับบริการ โดยทาง ไปรษณีย์ จำนวน 270 ชุด ตามรายชื่อและที่อยู่ปรากฏในสมุดทะเบียนของเทศบาลตำบล บึงกาฬ โดยแนบซองที่มีรายชื่อของผู้วิจัย พร้อมติดแสตมป์เรียบร้อยแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งคืนให้ทางไปรษณีย์
4. เมื่อเวลาผ่านไป 2 สัปดาห์ หากพบว่าตัวอย่างคนใดยังไม่ส่งแบบสอบถาม กลับ ผู้วิจัยจะทำการส่งจดหมายแจ้งเตือนโดยแนบบแบบสอบถามชุดใหม่ไปสำรองด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยจะนำข้อมูลที่ เก็บ รวบรวมได้มาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของกลุ่มตัวอย่าง ลงในแบบรหัส

(Coding From) หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยสถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติวิเคราะห์ เพื่อใช้ทดสอบตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ งานด้านโยธาสาธารณะ และด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมายระดับ ความพึงพอใจดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 - 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.50	พึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	พึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	พึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

2.2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลบึงกาฬ ระหว่างเพศ โดยใช้ *t*-test และ กลุ่มอาชีพของประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อไปโดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

2.3 เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการในงานของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ใช้ค่าความถี่และ การพรรณนาวิเคราะห์เพื่อบรรยายข้อความ