

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการด้านงานสาธารณสุขจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายระหว่างเดือน ตุลาคม 2549 – กันยายน 2550 จำนวน 185 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากสถิติผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายจากในปีงบประมาณ 2550 โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{185}{1 + 185 (0.05^2)}$$

$$n = 126$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการและสร้างแบบสอบถาม

2.2 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 2.2 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้และประเมินความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ด้วยวิธี IOC และผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้แก่

2.3.1 เรืออากาศโท สุพิศุทธิ์ แก้วเบา วุฒิ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.3.2 นายสุริยา คำพันธ์ วุฒิ รป.ม. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ 6 ว.

สำนักงานจังหวัด ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

2.3.3 นางสาวกัลยาณี พลศักดิ์ วุฒิ ศศ.ม. ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

6 ว. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

2.3.4 นางน้ำฝน วินุลย์กุล วุฒิ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) ตำแหน่งครู คศ.1

โรงเรียนสังคมิวิทยา อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.3.5 นายคณิตกุล กระจักร ตำแหน่ง หัวหน้ากองคลัง เทศบาลตำบล

สังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC = 0.093 ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการจากกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย ครั้งนี้

2. ประสานกับปลัดเทศบาลผู้บังคับบัญชาสายงาน ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน และอบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการสอบถามความคิดเห็นอื่น ๆ

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสามารถรวบรวมได้ครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นแบบรายด้านหรือทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของคอนบรอก

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ใช้สถิติการแจกแจง และร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้ t -test ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศแตกต่างกันใช้สถิติ t -test กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันใช้ t -test และ F -test (One way ANOVA)

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)