

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการทำวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ 7,737 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยขั้นตอนต่อไปนี้
  - 2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 7,737 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน ชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 38) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (7,737 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นในที่นี้เท่ากับ .05 แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{7,737}{1+7,737(.05)^2} = 399.9$$

$$n = 400$$

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศ กลุ่มละใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและเพศในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	อาชีพ	ชาย	หญิง	รวม
1	1. เกษตรกร	22	23	134
	2. ค้าขาย	22	23	
	3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	22	
2	1. เกษตรกร	22	22	133
	2. ค้าขาย	22	22	
	3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	23	
3	1. เกษตรกร	22	22	133
	2. ค้าขาย	22	22	
	3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	23	
รวม		198	202	400

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากครัวเรือนที่พบและมีคุณลักษณะที่ตรงตามที่จำแนกไว้ในตารางที่ 1 จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

2.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) การที่ศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นบุคคล

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง รวมทั้งบางส่วนที่ได้รับปรับปรุงมาจาก วราภรณ์ วิริยะกุล (2547 : 101) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### 2. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีกรให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ คร.แก้วเวียง นานาผล และ ผศ.ดร.สมสงวน ปัสสาโก ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ และทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศอย่างละใกล้เคียงกัน รวม 400

คน

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มาตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอนดังนี้

2.5.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการหาค่าอำนาจจำแนก(Discrimination) เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test) เป็นรายข้อ โดยนำข้อที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำถาม ส่วนข้อที่มีค่า  $t$  ต่ำกว่านี้ผู้วิจัยจะตัดทิ้ง

2.5.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านและภาพรวมทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Jee J. Cronbach)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย จากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
3. อบรมผู้ช่วยวิจัย จำนวน 10 คน โดยเป็นนักศึกษาหลักสูตรพัฒนาชุมชน ปี 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บข้อมูลได้ตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้
5. ผู้ช่วยวิจัยได้แจกแบบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำแนกแบบสอบถามตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาของประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แยกเป็นขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 10)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับการมีส่วนร่วม
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

3. การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่าง อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4. ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีการของครอนบาค

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ และความคิดเห็นทั่วไปใช้สถิติ

2.1.1 ความถี่ (Frequency)

2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 การทดสอบเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนระหว่างเพศ ใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะระหว่าง อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ระยะเวลาในการทำวิจัย

มกราคม 2553- มิถุนายน 2553

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY