

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ใช้วิธีดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ประชากร (Population)

ได้แก่ ประชากรที่ใช้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 829 คน ประกอบด้วย 24 หมู่บ้าน (ผลการปฏิบัติงานประจำเดือนหน่วยกู้ชีพโรงพยาบาลขอนแก่น. 2553 : 4)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชากรที่ใช้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม 2553 จำนวน 270 คน จาก 24 หมู่บ้าน ได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 727) ดังนี้

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

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (829)

e = ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

แทนค่าในสูตร

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

$$= 269.81$$

จากการคำนวณสูตรได้กลุ่มตัวอย่าง $n = 270$ ตัวอย่าง

สรุปได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษา จำนวน 270 คน และหาสัดส่วนกลุ่มประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรโดยเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังตารางที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	หนองตาไ้	38	12
2	โคกล่าม	31	10
3	หนองเม็ก	18	6
4	ม่วงไ้	28	9
5	โนนภู	37	12
6	สาวะถี	54	18
7	สาวะถี	32	10
8	สาวะถี	89	30
9	จัว	23	7
10	หนองปิง	31	10
11	โนนรัง	31	10
12	โนนตุน	10	3
13	เพี้ยฟาน	24	8
14	ลาดนาเพียง	60	19
15	หินขาว	21	7
16	โนนรัง	48	16
17	หนองตาไ้	18	6
18	หนองปิง	39	13
19	จัว	30	10
20	ลาดนาเพียง	47	15
21	สาวะถี	42	14
22	โนนรัง	21	7
23	ม่วงไ้	23	7
24	โนนภู	34	11
	รวม	829	270

1.2 เมื่อผู้ศึกษาได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านแล้ว ผู้ศึกษาทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อหาตัวแทนโดยการจับฉลากตามบ้านเลขที่เพื่อเก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้แบบสอบถาม (Questionnaires) มีรูปแบบ เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นทั้งหมด 3 ด้าน รวม 21 ข้อ ดังนี้คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 9 ข้อ
3. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ในการวัดตัวแปรข้อมูล ตามหลักการของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยสุดโดยนำผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

โดยผู้ศึกษามีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตและ โครงสร้างของเนื้อหาในการกำหนดข้อคำถาม การสร้างแบบสอบถาม
 2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมดสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง 1 ฉบับ
 3. กำหนดรายละเอียดประเด็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามเสนอ
- อาจารย์ที่ปรึกษา
4. สร้างข้อคำถามและรายละเอียดในแบบสอบถาม
 5. เสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องด้านองค์ประกอบ ด้านเนื้อหา การใช้ภาษา ความครอบคลุม
 6. ปรับปรุงข้อคำถาม รายละเอียด ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

3.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม (Item of Congruence หรือ IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ + 1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ 0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ - 1

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- 1) ดร.ปรีดา นิลสาธุ ปลัดเทศบาลตำบลเมืองเก่า (นักบริหารงานเทศบาล 8 เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (บริหาร การศึกษา) ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและความถูกต้องของภาษา
- 2) นางจรรพพร รุทเทวิน ครูวิทยฐานะชำนาญการ โรงเรียนศรีกระนวน วิทยาคม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น วุฒิการศึกษา ศีลศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์ศึกษา) ผู้เชี่ยวชาญด้านความถูกต้องของแบบสอบถาม และการออกแบบการวิจัย
- 3) จ่าเอกพุทธพงษ์ ผางจันทร์ดา รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โนนสะอาด 6 (นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 6) องค์การบริหารส่วนตำบล โนนสะอาด อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างเนื้อหาในงานศึกษาค้นคว้า

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วหาค่า IOC ผลความสอดคล้องมีค่า 1 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรตัวอย่าง เพื่อทำการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Item-Total Correlation) รายข้อได้ระหว่าง 0.34 - 0.88 และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 (ดังแสดงแล้วในภาคผนวก)

3.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงนายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผู้ศึกษาทำหนังสือขออนุญาตผู้นำหมู่บ้าน ถึงผู้นำหมู่บ้านทั้ง 24 หมู่บ้าน

4.3 ผู้ศึกษาแต่งตั้งผู้ช่วยศึกษาในการเก็บข้อมูล จำนวน 3 คน ต่อหนึ่งหมู่บ้าน

ประกอบด้วย อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) หมู่บ้านละ 2 ท่าน ผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 1 คน เพื่อนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแจกจุดประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และลงเก็บข้อมูลตามจำนวนหมู่บ้านทั้ง 24 หมู่บ้าน ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือก

4.4 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยผู้ศึกษาคำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ครบตามจำนวนคิดเป็นร้อยละร้อย โดยออกเป็นดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือน มกราคม พ.ศ. 2555

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะกำหนดเลขประจำแบบสอบถามแต่ละชุด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามขั้นตอนดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้น แปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจากช่วงคะแนนความพึงพอใจ

เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนจากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนนจาก 1 ถึง 5) คำนวณได้จากสูตรนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมาย ระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถีดังนั้นเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยสุด

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยเรียบเรียงประเด็นปัญหาและแจกแจงความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้ค่า IOC เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาคเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ และสถิติร้อยละ เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง (หัวหน้าครัวเรือน) เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ข้อมูลทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาประมวลผลข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเทียบหาระดับความต้องการพัฒนา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยสุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนใช้การวิเคราะห์แบบแจกแจงความถี่อธิบายลักษณะเป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)