

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ราชภัฏมหาสารคาม

##### Rajabhat Mahasarakham University

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งหมด 5,463 คน (เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน. 2548-2550 : 3-4)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2548 โดยขั้นตอนต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 5,463 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane. 1973 : 727 อ้างถึงในชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 38) ดังนี้

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด (5,463 คน)

$E$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{5,463}{1 + 5,463(.05)^2}$$

$$n = 372$$

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศ กลุ่มละใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและเพศในแต่ละหมู่

หมู่	อาชีพ	ชาย	หญิง	รวม
1	1. เกษตรกร	21	21	124
	2. ค้าขาย	21	21	
	3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	20	
2	1. เกษตรกร	21	21	124
	2. ค้าขาย	21	21	
	3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	20	
3	1. เกษตรกร	21	21	124
	2. ค้าขาย	21	21	
	3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	20	
รวม		186	186	372

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากครัวเรือนที่พบและมีคุณลักษณะตรงตามที่จำแนกไว้ในตารางที่ 1 จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

**1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้**  
หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง รวมทั้งบางส่วนได้ปรับปรุงมาจากวารสาร (2547) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### 2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## ความพึงพอใจ

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศอย่างละใกล้เคียงกัน รวม 40 คน

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน มาตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอนดังนี้

2.2.5.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ  $t$ -test) เป็นรายข้อ โดยนำข้อที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำถาม ส่วนข้อที่มีค่า  $t$  ต่ำกว่านี้ ผู้วิจัยจะตัดทิ้ง

2.2.5.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้าน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน และภาพรวมทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Jee J. Cronbach)

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3.2 ประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3.3 ทำการอบรมผู้ช่วยวิจัย จำนวน 10 คน โดยเป็นนักศึกษาเอกพัฒนาชุมชน ปี 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.4 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บข้อมูลได้ตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้

3.5 ผู้ช่วยวิจัยได้แจกแบบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำแนกแบบสอบถามตามการประกอบอาชีพ และเพศของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window แยกเป็นขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 10)

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

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศ ใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4.4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ  $t$ -test เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีการของครอนบาค

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและความคิดเห็นทั่วไปใช้สถิติ

5.2.1.1 ความถี่ (Frequency)

5.2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศ ใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One way ANOVA)

## 6. ระยะเวลาในการทำวิจัย

มกราคม 2548 - เมษายน 2548



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University