

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการในการให้บริการด้านสาธารณสุขและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามโดยก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามนอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่มีชื่อในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 4,079 คน (สถิติเทศบาลตำบลหนองสองห้อง. 2549 : 37)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้หาขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากรรวมทั้งสิ้น
 d = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05)

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง } (n) &= \frac{4,079}{1 + (4,079(0.05^2))} \\ &= \frac{4,079}{11.1975} = 364.277 = 364 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.3 ขนาดตัวอย่าง ที่ใช้วิจัยในครั้งนี้จากการคำนวณผู้วิจัยได้ปัดเศษทิ้ง เพื่อให้สะดวกในการหาตัวเลขจำนวนเต็มเป็น 364 คน

1.4 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ตารางที่ 2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

| กลุ่มเพศ | กลุ่มอาชีพ | กลุ่มตัวอย่าง |
|---------------|---|--------------------|
| ชาย 182 คน | 1. รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น | 50 |
| | 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 66 |
| | 3. เกษตรกรหรือรับจ้าง | 66 |
| | ระดับการศึกษา | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| | 1. ประถมศึกษา | 66 |
| | 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า | 66 |
| | 3. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป | 50 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| กลุ่มเพศ | กลุ่มอาชีพ | กลุ่มตัวอย่าง |
|---|---|--------------------|
| หญิง 182 คน | 1. รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น | 50 66 |
| | 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 66 |
| | 3. เกษตรกรหรือรับจ้าง | |
| | ระดับการศึกษา | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| | 1. ประถมศึกษา | 66 |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า | 66 50 | |
| 3. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป | | |

2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามจุดประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม ความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจและวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหาและตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการก่อนนำมาแก้ไขและครอบคลุมเนื้อหา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้

2.4.1 นายสุวิทย์ จันทรหรว วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.) M.se. (Asian Instated Technology) สาขา การวางแผนการพัฒนา (Rural and Regional Development Planning) ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหา

2.4.2 นายสกรรจ์ โสภานเวทย์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลหนองสองห้อง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.4.3 พระครูปลัดสัญญา กนตจาโร (เดณภูมิ) วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ โรงเรียนบาลีสหรัทธศึกษาฯ วัดศรีชะเกษ และผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต้นสังกัด กลุ่มที่ 8 จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้ว นำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้วไปทดลองกับประชาชนผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุขปโคกและการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (20 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิง จำนวน 10 คน เท่ากัน นำไปทดสอบ (Pre-test) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโคก และการโยธาสาธารณะ ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัด ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

| | | | |
|------------------------------|-----|---|-------|
| มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจมาก | ให้ | 4 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังนี้

| | |
|-----------|-------------------------------------|
| 4.50-5.00 | หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.50-4.49 | หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมาก |
| 2.50-3.49 | หมายถึงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.50-2.49 | หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1.00-1.49 | หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองสองห้อง ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

4.2 แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ

3. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

4. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (กุมภาพันธ์ – เมษายน 2550) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามคำถามในแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

5.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบาค

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป โดยการอ่านแล้วนำมาสรุปเป็นเชิงพรรณนา คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ

5.2.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ ด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test (One-way analysis of variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอลเอสดี (LSD : Least Significant Difference)