

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัด หนองคาย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่มีชื่อในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 4,079 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยวิจัยครั้งนี้หาขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง(Sample random sampling) โดยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

N = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรรวมทั้งสิ้น

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05)

แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง

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

3. ขนาดตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่วิจัยในครั้งนี้จากการคำนวณผู้วิจัยได้พิเศษทิ้ง เพื่อให้สะดวกในการหาตัวเลขจำนวนเต็มเป็น 364 คน

4. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเพศ	กลุ่มอาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง	
ชาย 182 คน	1. รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	50	
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	
	3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	66	
	ระดับการศึกษา		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	1. ประถมศึกษา	66	
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	66	
3. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป	50		
หญิง 182 คน	1. รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	50	
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	
	3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	66	
	ระดับการศึกษา		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	1. ประถมศึกษา	66	
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	66	
3. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป	50		

ที่มา : เทศบาลตำบลตำบลเวียงจุก, 2549 : 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปภค และการโยธาสาธารณะเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. การให้บริการอย่างทันเวลา | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า | จำนวน 5 ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปภค และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 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 (บุญชม ศรีสะอาด 2543 : 100) ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามจุดประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม ความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและวิจารณ์คำถามแต่ละข้อ เพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหาและตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการก่อนนำมาแก้ไขและครอบคลุมเนื้อหา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้

2.4.1 นายสุวิทย์ จันทร์หาวร วุฒิการศึกษา M.se. (Rural and Regional Development Planning) ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย

2.4.2 นายธนุฤทธิ์ ดวงดี วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำโรงเรียนบาลีสาธิตศึกษาฯ วัดศรีษะเกษ จังหวัดหนองคาย

2.4.3 พระครูปลัดสัญญา กนุดจาโร (เกษมภูมิ) วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (พุทธศาสตร์การพัฒนา) ตำแหน่ง ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต้นสังกัด กลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 8

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อหาตรวจสอบแล้วไปทดลองกับประชาชนผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุข โภคและการโยธาสาธารณสุขเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (20 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 10 คน เท่ากัน นำไปทดลอง (Try Out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟา ได้ค่า α (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

2. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ

3. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

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

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบราค

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปโดยการอ่านแล้วนำมาสรุปเป็นเชิงพรรณนา คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

2.1.1 ความถี่

2.1.2 ร้อยละ

2.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ ด้านสาธารณสุขปโลก และการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และ แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับมาก
2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2.1 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร)

ใช้การทดสอบด้วย t -test

2.2.2 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่ม

การศึกษาและกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มการศึกษาและกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของแอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐาน
 - 2.1 ค่าความถี่
 - 2.2 ค่าร้อยละ
 - 2.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
 - 2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ และ Independent Sample t -test และ F-test (One Way Analysis of Variance) และหากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ แอลเอสดี ของเชฟเฟ้ (Scheffe') (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 119)