

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,266 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 340 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Toro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง .

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2266}{1 + 2266(0.05^2)}$$

$$n = 339.98$$

$$n = 340$$

จากการแทนค่าในสูตร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 339.98 ผู้วิจัยได้ปัดเศษทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน

2.1 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัย ได้คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลเพ็ญ จำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วน (คน)
1	บ้านเพ็ญ	553	83
2	บ้านเกาะแก้ว	484	73
3	บ้านเหล่าสูง	402	60
4	บ้านแก้มป่าตอง	385	57
5	บ้านศรีสว่างวงศ์	442	67
	รวม	2,266	340

2.2 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการจับสลาก ทำการเขียนหมายเลขแทนชื่อของประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง ลงในแผ่นกระดาษ ใส่ลงในกล่องเขย่าให้คลุกกันแล้วจึงหยิบมาทีละแผ่น แล้วบันทึกชื่อไว้เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จนกว่าจะครบตามจำนวน 340 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 5 ด้าน ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีของลิคิรท์ (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 70)

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เหตุการณ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ประกอบด้วย ความตรงทางโครงสร้าง (Construct Validity) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

2.4.1 ว่าที่ร้อยตรีวีรวัฒน์ คีสวน สส.ม. (รัฐศาสตร์) ปัตถศกบาลคำพลเพื่ออำเภอมะเข็ญ จังหวัดอุตรธานี

2.4.2 นายประภาส ศรีสุพล กศ.ม. (วัดผลการศึกษา) ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองเค็ม ตำบลหอค้า อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

2.4.3 ดร.จรูญ จิตรวิทย์ Ed.D. (Educational Administration) หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา (นักรับราชการศึกษา 7) ศึกษาราชการแผนผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย

ได้ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา ด้วยวิธี IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยจับเนตเป็นรายข้อ และนำข้อที่มีค่า IOC .50 ขึ้น ไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามจุดประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามจุดประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามจุดประสงค์ แล้วนำ ผลคะแนนที่จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความถี่เห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

2.6 ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชน ที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรี ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยในพื้นที่ ครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาลผู้บังคับบัญชาสายงาน ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน และอบรม แนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความถี่เห็นอื่น ๆ
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหมู่บ้าน/ชุมชนต่างๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ในวันที่ 20 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 และได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ ในวันที่ 4 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ดังนี้

2.1 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

2.2 ผู้วิจัยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

คะแนนเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ในตัวแปรที่มีสองกลุ่ม คือ เพศ ผู้วิจัยวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยการ ใช้ *t-test* (Independent Sample *t-test*) ส่วนตัวแปรที่มีกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป คือ อาชีพ ระดับการศึกษา ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 119)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาข้อเสนอนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สรุปประเด็นเนื้อหาและแจกแจงความถี่