

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยก่อนที่ทำการสร้างเครื่องมือวัดผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชากรที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 14,455 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตัวแทนประชากรที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.2 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) ในการศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{14,455}{1 + 14,445(.05)^2}$$

$$n = \frac{14,455}{1 + 14,445(0.0025)}$$

$$n = \frac{14,455}{1 + 36.14}$$

$$n = 389.20$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้นจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก 389.20 คน เป็น 390 คน

3. การสุ่มตัวอย่างจากประชากร

สำหรับการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดตามสัดส่วนของชุมชนจากประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งรวม 14,455 คน ในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้แบ่งจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามสัดส่วนของชุมชนออกเป็น 14 กลุ่ม ใน 19 ชุมชน จาก สูตรของทาโร ยามานะ จำนวน 390 คน ในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ
จังหวัดหนองคาย

หมู่ที่	กลุ่ม/ชุมชน	จำนวนประชากร ที่มีสิทธิเลือกตั้ง	กลุ่มตัวอย่าง
1. ท่าบ่อ	ป่าจิว 1	1,183	32
2. ท่าบ่อ	ป่าจิว 2	1,072	29
3. ท่าบ่อ	ธรรมคุณร่วมใจพัฒนาผาสุก	1,469	40
4. ท่าบ่อ	โคกน้อยพัฒนาผาสุก, อัมพวัน	1,474	40
5. ท่าบ่อ	หกแยกร่วมใจพัฒนา	1,209	33
6. ท่าบ่อ	บ่อแก้ว,ตลาดสด,สนามกีฬาป่าตาล	1,822	49
8. ท่าบ่อ	บ้านท่าเสด็จ	959	26
9. ท่าบ่อ	วัดแก้วพิจิตร	827	22
11. ท่าบ่อ	สระแก้วรวมใจพัฒนา	1,300	35
12. ท่าบ่อ	ประดู่เมืองมิตรภาพ	772	21
13. ท่าบ่อ	นาดาว	483	13
1. น้ำโมง	ศรีบุญเรืองหมู่ 1, ศรีมงคล หมู่ 2	1,023	27
2. น้ำโมง	โรงเรียนเก่าบ้านน้ำโมง	418	11
8. น้ำโมง	ศรีชมภูบ้านน้ำโมง	444	12
รวม		14,455	390

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ (ข้อมูลเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551)

ตัวอย่าง การคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

$$\text{ชุมชนโรงเรียนเก่าบ้านน้ำโมง} \frac{390 \times 418}{14,445} = 11$$

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการกำหนดจำนวนตามกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งได้ แต่ไม่ได้กำหนดเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้แต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง ให้เหมาะสมถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

1.4.1 นายสุรศักดิ์ โสตะวงศ์ ปร.ม., (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

1.4.2 นายกาญจรงค์ สุริยวงศ์ ศษ.ม., (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)

1.4.3 นายคำนิง เลื่อนแก้ว ศษ.ม., (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

1.5.1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญนั้น ผู้วิจัยได้ทดลองสร้างแบบฟอร์มในการประเมินเพื่อนำผลจากการประเมินมาทำการวิเคราะห์ เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้ 40 ข้อ ($0.67 \leq IOC \leq 1$) และปรับปรุงตาม

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏดังตัวอย่างตามตารางที่ 3 (ผลการวิเคราะห์ค่า IOC แบบสอบถามรายข้อ แสดงในภาคผนวก ก)

ตารางที่ 3 การหาค่า IOC การประเมินที่ใช้ในการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	+1	
1				
2				
3				

1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 60 คน เพื่อตรวจสอบ คุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้

1.6.1 นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยใช้ การเปรียบเทียบด้วยค่าสถิติ t -test ระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ แล้วเลือกข้อที่ค่า อำนาจจำแนกมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ 40 ข้อ ($2.389 \leq t \leq 9.892$) (ดังใน ภาคผนวก ง)

1.6.2 ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นจากข้อแบบสอบถามที่ผ่าน การเลือก ทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตร ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่า .9794

2. ลักษณะของเครื่องมือ/ลักษณะของแบบสอบถาม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ การวิจัยและขอบเขตการวิจัย ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็น การศึกษาเชิงปริมาณโดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพและการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (8 ข้อย่อย)
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา (8 ข้อย่อย)
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (8 ข้อย่อย)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (8 ข้อย่อย)
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (8 ข้อย่อย)

โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง ที่มีช่องว่างให้ลงคะแนน มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ตามลำดับ หลังข้อความคำถามใน 8 ข้อย่อยของแต่ละด้านรวมทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ประสานกับผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม (นายธีระบุท เกาศรี รก.ผอ. กองสวัสดิการสังคม / 2550) เพื่อขอทราบรายละเอียดและพื้นที่ของชุมชนแต่ละชุมชน
4. ผู้วิจัยได้ทำการประสานกับประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ซึ่งเจงแนะนำ วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้ง วิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจ

ตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และ
เก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

5. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 4 เดือน (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2550) ในการแจก
แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
(SPSS) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์และความถูกต้องลงรหัส (Coding form)
3. นำแบบสอบถาม ที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกราย
ชื่อในแบบสอบถามที่กำหนดไว้ 5 ระดับ

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย
ที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain)
ของประชาชนต่อการบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจ โดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า
ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจ มาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจ น้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด.

2543 : 90) ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ เท่ากับ 0.99 ตามวิธีของคอนบราก

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของ ประชาชน และความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

1) ความถี่ (Frequency)

2) ร้อยละ (Percentage)

2.2 การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

3. ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ระดับ) ใช้การทดสอบด้วย t-test

4. ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ที่มีตัวแปรจาก เพศ อาชีพ และการศึกษา โดยใช้วิเคราะห์ ความแปรปรวน ทางเดียว (one – way analysis of variance)

5. หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบ เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least significant difference)