

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตามภารกิจของการบริการสาธารณสุข โดยกำหนดดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ประชากร คือ พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่หลักในการบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในแต่ละด้าน จำนวน 60 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามสังกัดส่วนราชการได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานเทศบาลจำแนกตามสังกัดส่วนราชการ

ลำดับที่	ส่วนราชการ	จำนวนพนักงานเทศบาลสามัญ (คน)
1	กองช่าง	9
2	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	12
3	กองสวัสดิการสังคม	6
4	กองการศึกษา	13
5	สำนักปลัดเทศบาล	20
รวม		60

กลุ่มที่ 2 ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามครัวเรือน จำนวน 6,696 ครัวเรือน โดยคำนวณหาขนาดของผู้ตอบแบบสอบถามตามตารางระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 45 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2548 : 53) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 ครัวเรือน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบค้ำึงถึงความน่าจะเป็น แบบแบ่งออกเป็นชั้นภูมิ และเนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันจึงคำนวณจำนวนตัวอย่างที่เป็นส่วนของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร } n_h = \frac{n \times N_h}{N}$$

โดย N = ขนาดของประชากร
 N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N_h = จำนวนขนาดของประชากรแต่ละกลุ่ม
 n_h = จำนวนหน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มจากแต่ละกลุ่ม
 หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่ม

ดังนั้นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละกลุ่มของประชากรดังแสดงตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ชุมชนในเขตเทศบาล	จำนวนครัวเรือน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
1	ชุมชนซอยวัดใหญ่	448	$\frac{361 (448)}{6,696} = 24.15 \approx 24$
2	ชุมชนซอยวัดหลังบ้าน	195	$\frac{361 (195)}{6,696} = 10.51 \approx 11$
3	ชุมชนเอกชัย	682	$\frac{361 (682)}{6,696} = 36.76 \approx 37$
4	ชุมชนซอยชุมชนสายโทรศัพท์	416	$\frac{361 (416)}{6,696} = 22.42 \approx 22$
5	ชุมชนวัดป้อมแก้ว	271	$\frac{361 (271)}{6,696} = 14.61 \approx 15$
6	ชุมชนตลาด	535	$\frac{361 (535)}{6,696} = 28.84 \approx 29$
7	ชุมชนวัดเพชรสมุทรวรวิหาร	296	$\frac{361 (296)}{6,696} = 15.99 \approx 16$
8	ชุมชนวัดธรรมนิมิต	922	$\frac{361 (922)}{6,696} = 49.70 \approx 50$

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับที่	ชุมชนในเขตเทศบาล	จำนวนครัวเรือน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
9	ชุมชนบางจะเกร็ง 1	384	$\frac{361 (384)}{6,696} = 20.70 \approx 20$
10	ชุมชนบางจะเกร็ง 2	508	$\frac{361 (508)}{6,696} = 27.38 \approx 27$
11	ชุมชนบางจะเกร็ง 3,4	542	$\frac{361 (542)}{6,696} = 29.22 \approx 29$
12	ชุมชนแหลมใหญ่	288	$\frac{361 (288)}{6,696} = 15.52 \approx 16$
13	ชุมชนวัดประทุมคณาวาส	350	$\frac{361 (350)}{6,696} = 18.86 \approx 19$
14	ชุมชนสะพาน 4 - วัดพวงมาลัย	859	$\frac{361 (859)}{6,696} = 46.31 \approx 46$
รวม		6,696	361

และจากจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เขียนได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชุมชน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยการจับสลากเลขที่บ้านตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชุมชนในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ผู้เขียนสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 6 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 – 5 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและอายุในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 6 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลจัดให้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้เขียนได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมบทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ เอกสารการอบรม เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตำราและงานวิจัยต่างๆ นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด ทั้งด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานและข้อเสนอแนะ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนและความเหมาะสมของเนื้อหา

4. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ 1) นายอรรถเดช แพภิรมย์รัตน์ ปลัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 2) นางสาววิณา ทิณเกิด หัวหน้าฝ่ายพัฒนาการศึกษา กองการศึกษา เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 3) นางสาวชาลินี ปลุกผลงาม นักวิชาการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ ทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามจากเทศบาลตำบลอัมพวาซึ่งเป็นเทศบาลที่อยู่ใกล้เคียง โดยแบบสอบถามในชุดที่ 1 – 5 เป็นพนักงานของเทศบาลตำบลอัมพวา จำนวน 30 คน และในชุดที่ 6 เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากประชาชนของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลอัมพวา จำนวน 10 ชุมชน ๆ ละ 3 ครัวเรือน รวมเป็นจำนวน 30 ครัวเรือน

8. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก พบว่า

แบบสอบถามชุดที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นของพนักงานสังกัดกองช่าง มีค่าเท่ากับ 0.737

แบบสอบถามชุดที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นของพนักงานสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 0.746

แบบสอบถามชุดที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นของพนักงานสังกัดกองสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 0.773

แบบสอบถามชุดที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นของพนักงานสังกัดกองการศึกษา มีค่าเท่ากับ 0.785

แบบสอบถามชุดที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นของพนักงานสังกัดสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเท่ากับ 0.765

แบบสอบถามชุดที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีค่าเท่ากับ 0.879

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้เขียนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามกับผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานเทศบาลของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 60 คน และประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 361 คน

2. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและการสูญหายของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ แปลผล สรุปและเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วผู้เขียนทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการคำนวณหาค่าสถิติแล้วสรุปผลการศึกษานำเสนอในรูปลักษณะของการใช้ตารางประกอบ ดังนี้

ชุดที่ 1 – 5 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มาก	ให้ 3 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 2 คะแนน
น้อย	ให้ 1 คะแนน
ไม่บรรลุเป้าหมาย	ให้ 0 คะแนน

จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
2.51 – 3.00	ประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง
1.51 – 2.50	ประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 1.50	ประสิทธิผลอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด วิเคราะห์เชิงเนื้อหาและเขียนเชิงพรรณนา

ชุดที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความพึงพอใจ มาก
2.61 – 3.40	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความพึงพอใจ น้อย
1.00 – 1.80	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด วิเคราะห์ด้วยการเขียนเชิงพรรณนา