

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี มีทั้งหมดประมาณ 66,856 ราย (ข้อมูลของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี เดือนมีนาคม 2557) ในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2557

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีทั้งหมดประมาณ 66,856 ราย ทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (สุณีย์ ล่องประเสริฐ, 2547 : 156) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 400 ราย กำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มเท่ากับ 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม การวิจัยในครั้งนี้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

ดังนั้นเมื่อนำมาแทนค่าในสูตรข้างต้นได้ผลดังนี้

$$n = \frac{66,856}{1 + 66,856(0.052)}$$

$$= 397.62$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 397.62 เพื่อความคลาดเคลื่อนในการวิจัย ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย จากผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของการศึกษา โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษาโดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจของการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยข้อความจำนวน 24 ข้อ ซึ่งทั้งหมดเป็นคำถามในรูปแบบของการประมาณค่า (Rating Scale) โดยการกำหนดระดับคะแนนไว้ มี 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง (อภิสิทธิ์ จันตะณี, 2547 : 5) ดังนี้

ระดับมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับที่น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ (ยูทท โภยวรรณ, 2551: 52) ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง มีประสิทธิผลมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง มีประสิทธิผลมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง มีประสิทธิผลปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง มีประสิทธิผลน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ
กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นคำถาม
แบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามในการวิจัยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากเอกสาร ตำราและบางส่วนดัดแปลง
มาจากงานวิจัยต่าง ๆ และได้นำบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขา
มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร โดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ
บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง
แบบสอบถาม
2. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบ
แนวคิดในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุม
ของเนื้อหาและความถูกต้องของสำนวนภาษา พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตาม
คำแนะนำ
4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงาน
การประชาสัมพันธ์ระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีหน้าที่รับผิดชอบในงานดังกล่าว
เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษา
ที่ใช้ในการสอบถามตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
พิจารณาให้ข้อเสนอแนะทั้งในแง่ข้อความและภาษาที่ใช้ให้เหมาะสม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะให้
คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนของลักษณะที่ต้องการวัด

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนของลักษณะที่ต้องการวัดนั้นหรือไม่

คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ใช่อะไรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะที่ต้องการวัด

5. วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความ
ของแบบทดสอบกับลักษณะที่จะวัด (IOC : Index of Objective Congruence)

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

โดย IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะที่จะวัด

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน ผู้เชี่ยวชาญ

6. เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ซึ่งถือได้ว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ต้องนำข้อคำถามนั้นมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หรือตัดออกไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ในการวิจัยในครั้งที่ได้ค่า IOC เท่ากับ 1

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคต่างสาขา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ราย

8. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (1970 : 161 อ้างใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2552 : 143) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

9. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอมะเอนก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขา เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิด ในการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมา ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล บันทึกข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ค่าความถี่และร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน
 - 1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี
2. สถิติเชิงอ้างอิง เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย
 - 2.1 สถิติที เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นอิสระต่อกัน สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เพศ
 - 2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นอิสระต่อกัน สำหรับ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved