

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของสถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะในการทำการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 4,140 คน โดยอ้างอิงจำนวนผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่าง มกราคม – พฤษภาคม 2550 (สถานีอนามัยโพนทอง : 2550)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่าง จากประชาชน ที่มาใช้บริการสถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่าง มกราคม – พฤษภาคม 2550 จำนวน 4,140 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (TARO YAMANE) ดังนี้

ทั้งนี้ เพื่อให้การแบ่งกลุ่มตัวอย่างเกิดความลงตัวผู้วิจัยจึงขอปรับขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 366 คน

จากนั้นผู้วิจัย จะทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยผู้ช่วยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บ ข้อมูลบริเวณด้านนอกของสถานีอนามัยโพนทอง โดยเก็บข้อมูลจนครบทุกกลุ่มตามที่แยกไว้ในตาราง

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้ใช้ในการ วิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม(Questionnaires) ที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างและกำหนดข้อ คำถามให้ครอบคลุมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัย ที่มีต่อการ บริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพดีถ้วนหน้า รวมถึงปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการบริการ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล ที่สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการ
2. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบริการ
3. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการ รักษาพยาบาล ของ สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย เป็นคำถาม ชนิดปลายเปิด

### 2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีกรให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือ โดยวิธีการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.1.3 นำร่างแบบสอบถามนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความครบถ้วนและครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้างและรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ดังนี้

- 1) นายสิรภพ ชีรพงษ์ธรรม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว. คุณวุฒิ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (ส.ม.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 2) นายวุฒิพงษ์ บทมาศย์ ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ 8 คุณวุฒิ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
- 3) นายคมสัน โคตรชมพู ตำแหน่ง ครู กศ.1 คุณวุฒิ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกการวัดผลการศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว ทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างตามอาชีพและเพศอย่างละใกล้เคียงกัน รวม 40 คน

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน มาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test) เป็นรายข้อ โดยนำข้อที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำถาม ส่วนข้อที่มีค่า  $t$  ต่ำกว่านี้ ผู้วิจัยจะตัดทิ้ง

- 2) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายคำถาม เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายคำถาม และภาพรวมทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Lee J. Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่งไปยังสถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

3.2 อบรมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งไม่ใช่บุคลากรด้านสาธารณสุข ในพื้นที่ จำนวน 10 คน ในเรื่องการใช้แบบสอบถาม ด้วยการชี้แจงเทคนิคและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ใน

แต่ละข้อคำถามให้เข้าใจในแนวทางเดียวกัน และให้ทดลองใช้แบบสอบถาม คนละ 5 ราย ก่อน เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นจึงให้เก็บข้อมูลจริง

3.3 ผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ และผู้ช่วยนักวิจัยอธิบายส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในข้อคำถาม

3.4 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ แยกเป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติความถี่(Frequency) และร้อยละ(Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อให้บริการรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรข้อมูลตามเกณฑ์การแปรความหมายเพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด . 2543 : 100)

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศ ใช้ทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4.4 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากประชาชนที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาล ของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบด้วยสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.1.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน และภาพรวมทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Lee Cronbach)

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และความคิดเห็นทั่วไป โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อให้บริการรักษาพยาบาล ของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยาย

5.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศ ใช้ทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe

## 5. ระยะเวลาในการทำวิจัย

พฤษภาคม 2550 - มกราคม 2551



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY