# บทที่ 3

# วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

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

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1. ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสถานีอนามัยตำบลศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 968 คน

**2. กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสถานีอนามัยตำบลศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{968}{1+(968)(.05^2)}$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

$$= \frac{968}{1+(968\times.0025)}$$

= **283 คน**

ขนาดตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาครั้งนี้ คำนวณได้ 283 คน

ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) กล่าวคือ แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จนครบจำนวน 283 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**1. ลักษณะของเครื่องมือ**

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดย แบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**2. การสร้างเครื่องมือ**

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยวิธีการคำนวณหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ค่า IOC : Index of Items-Objective Congruence) ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

2.4.1 นายมะญู บุญศรีมณีชัย คุณวุฒิการศึกษา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (สม.) สาขา การบริหารสาธารณสุข ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอเมืองหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นายอมร ไชยคำหาญ คุณวุฒิการศึกษา ค.บ. (ภาษาไทย) ค.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.3 นายสายัณห์ มูลทาทอง คุณวุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาการบริหารการศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลศรีเชียงใหม่ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมิน

**3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม**

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญโดยทุกข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 1 แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีอนามัยด่านศรีสุข ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิแอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpla Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2547 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .89

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงหัวหน้าสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษา 2 คน ที่ไม่ใช่ข้าราชการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข เก็บรวบรวมข้อมูล โดยรอพบประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้เตรียมโต๊ะ เก้าอี้สำหรับให้ประชาชนกรอกข้อมูล ซึ่งผู้ช่วยผู้ศึกษาได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ และได้สัมภาษณ์ในลักษณะพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเพื่อขอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือด้วยดี

## การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ และครบจำนวน

2. นำแบบสอบถาม ลงรหัสตามแบบการลงรหัสตามแบบการลงรหัส

3. ให้คะแนน รายข้อในแบบสอบถามโดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

| | |
|---|---|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | กำหนดให้ 5 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมาก | กำหนดให้ 4 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | กำหนดให้ 3 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | กำหนดให้ 2 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | กำหนดให้ 1 คะแนน |

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100 )

| | | | |
|---|---|---|---|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51-5.00 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51-4.50 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51-3.50 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจอยู่ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51-2.50 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00-1.50 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ( Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test และ จำแนกตามอายุ และอาชีพ และประเภทของผู้ป่วย สถิติที่ใช้ ได้แก่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F - test (One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significance Difference)

4. การวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และใช้การพรรณนาตามเนื้อหา (Content Analysis)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY