บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้มารับบริการที่ ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห โดยข้อมูลเฉลี่ยของประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 3 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2546 - 2548 (ข้อมูลจากจำนวนผู้รับบริการทุกประเภทรวมกันตลอดทั้งปี) รวมเฉลี่ย 10,926 คน อ้างอิงตารางสรุปผลงานการให้บริการประจำปี (ปี 2548 นับถึง 25 กรกฎาคม 2548)

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากร จากสูตรของ ยามาเน (Yamane) (จิรภา แสนเกษม และคณะ. 2545 : 82)

สูตร

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{10,926}{(1 + 10,926\ (0.05)^2)}$$

$$n = 385.87$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ มีค่าท่ากับ 386 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 386 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มตัวอย่างใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental sampling) โดยเก็บรวมรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหจนครบจำนวน 386 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องวัด เป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน สถานภาพ มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ได้แก่ ประเภทการรับบริการ ความถี่ในการรับบริการ/เดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ ค่าใช้จ่ายที่รับบริการ สาเหตุที่มารับบริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้าแห ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

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

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห

2. การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้สร้างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับผู้มารับบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ก่อนเก็บข้อมูลจริง โดยใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของ Cronbach's Alpha = 0.9036

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 386 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ณ.ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ตอบเอง และรอรับกลับคืน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่นเอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน โดยละเอียดทุกชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล (อภินันท์ จันตะนี. 2547 : 4-7) ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test) และ LSD. (Least-Significant Different)

2.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้าแห และตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห

2.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ S.D. (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห

2.3 การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. (Least-Significant Different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห และพฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห กับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้าแห โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน