

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทร 10 แห่ง และที่สถานีอนามัยในอำเภอมหาราช 10 แห่ง รวม 20 แห่ง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากจำนวนประชาชนของอำเภอบางไทร มีจำนวนประชากร 46,008 คน และอำเภอมหาราช มีจำนวนประชากร 23,533 คน ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังสูตรต่อไปนี้ (อกินันท์ จันตะณี. 2549 : 26)

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

P แทน สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$ ได้จากค่า

ระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$= 384.16$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทร 385 คน และผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยในอำเภอมหาราช 385 คน รวมจำนวน 770 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) จากผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทร 10 แห่ง คือ 1) สถานีอนามัย คัดฉาง 2) สถานีอนามัยตำบลช้างใหญ่ 3) สถานีอนามัยตำบลไม้ตรา 4) สถานีอนามัยตำบลโลกช้าง 5) สถานีอนามัยตำบลกระแซง 6) สถานีอนามัยตำบลแคตก 7) สถานีอนามัยตำบลกกแล้วบูรพา 8) สถานีอนามัยตำบลสนามชัย 9) สถานีอนามัยตำบลหน้าไม้ และ 10) สถานีอนามัยตำบลบ้านแปง แห่งละประมาณ 40 คน และที่สถานีอนามัยในอำเภอมหาราช 10 แห่ง คือ 1) สถานีอนามัยตำบลมหาราช 2) สถานีอนามัยตำบลน้ำเต้า 3) สถานีอนามัยตำบลบางนา 4) สถานีอนามัยตำบลโรงช้าง 5) สถานีอนามัยตำบลเจ้าปลุก 6) สถานีอนามัยตำบลพิตเพียน 7) สถานีอนามัยตำบลบ้านนา 8) สถานีอนามัยตำบลบ้านขวาง 9) สถานีอนามัยตำบลท่าต่อ และ 10) สถานีอนามัยตำบลบ้านใหม่ แห่งละประมาณ 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้วิธีส่งกลุ่มตัวอย่างทำโดยตรงและรอรับคืนทันที

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. กระบวนการสร้างเครื่องมือและทดสอบเครื่องมือ

1.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 สร้างแบบสอบถามและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่น .6949

2. กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล นำเครื่องมือที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทร 10 แห่ง และที่สถานีอนามัยในอำเภอมหาราช 10 แห่ง รวม 20 แห่ง

3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมเรียบร้อยแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ต่อไป

การตรวจให้คะแนน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ และตอนที่ 2 ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการของสถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2536 : 100) มีรายละเอียดดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

$$= 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถาม ไปสอบถามจากผู้ใช้บริการของสถานีนอนมัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้ว จากผู้บริการที่สถานีนอนมัยในอำเภอบางไทร 385 คน และผู้บริการที่สถานีนอนมัยในอำเภอมหาราช 385 คน รวมจำนวน 770 คน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 770 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540 : 40-49)

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการ และตอนที่ 2 ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการของสถานีนอนมัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการของสถานีนอนมัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ค่าสถิติ t-test, F-test และ LSD. ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

5. ค่าสถิติ F-test และ LSD. ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ

6. ค่าสถิติ χ^2 : Test of Independent ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ กับ แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย มีความสัมพันธ์ กับ ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ