

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่อตามทะเบียนราษฎร์ ที่อาศัยอยู่ในตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านแหลมตะโคย หมู่ที่ 2 บ้านท่าตะเภา หมู่ที่ 3 บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 4 บ้านดินเนิน และหมู่ที่ 5 บ้านเกาะกันเกรา หมู่ที่ 6 บ้านโคก และหมู่ที่ 7 บ้านเกาะกันเกรา น้อย จำนวน 6,951 คน (เทศบาลตำบลหนองเสม็ด. 2557 : 3)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่อตามทะเบียนราษฎร์ ที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 7 หมู่บ้าน โดยอาศัยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Crejcie and Morgan. 1973 : 1088) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นสัดส่วนกับผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ประเภทของการบริการ	จำนวนประชากร(N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(n)
หมู่ที่ 1 บ้านแหลมตะโคย	634	33
หมู่ที่ 2 บ้านท่าตะเภา	1,244	65
หมู่ที่ 3 บ้านหนองเสม็ด	846	44
หมู่ที่ 4 บ้านดินเนิน	1,004	53
หมู่ที่ 5 บ้านเกาะกันเกรา	1,554	81
หมู่ที่ 6 บ้านโคก	887	47
หมู่ที่ 7 บ้านเกาะกันเกราน้อย	782	41
รวม	6,951	364

ที่มา : ประชากรเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ปี พ.ศ. 2557 (เทศบาลตำบลหนองเสม็ด. 2557 : 3)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสิทธิ์ในการรักษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีระดับดังนี้

- 5 หมายถึง บทบาทที่เป็นจริง/บทบาทที่ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง บทบาทที่เป็นจริง/บทบาทที่ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง บทบาทที่เป็นจริง/บทบาทที่ความคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง บทบาทที่เป็นจริง/บทบาทที่ความคาดหวัง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง บทบาทที่เป็นจริง/บทบาทที่ความคาดหวัง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ
2. สร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80 – 1.00
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลอง ที่เป็นผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.21 - 0.83
5. นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.815

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยได้ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมขอความอนุเคราะห์ให้ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ในพื้นที่เขตตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

2. ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม เพื่อทำการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. เมื่อแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการคำนวณค่าทางสถิติดังกล่าว โดยอาศัยการคำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสิทธิ์ในการรักษา วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่ออบรบพาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความจริง อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความจริง อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีมีความคาดหวัง/ความจริง อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความจริง อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความจริง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เปรียบเทียบตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test)

5. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เปรียบเทียบตามสิทธิ์ในการรักษา โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

5. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำในรูปตารางประกอบบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (%)

1.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC)

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบค่าที (t-test)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี