

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในบทนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ที่รับบริการที่สถานีนอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในรอบปีที่แล้วมา(1 พฤษภาคม 2545 ถึง 30 เมษายน 2546) ทั้ง 5 แห่ง คือ สถานีนอนามัยบ้านยางด่อ 1,707 คน สถานีนอนามัยบ้านมะบ้า 1,043 คน สถานีนอนามัยบ้านห้วยหลิม 1,992 คน สถานีนอนามัยบ้านบัวหลวง 914 คน และสถานีนอนามัยบ้านจาน 1,719 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 7,375 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัย 5 แห่ง โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของยามานะ(Yamane) (สำเร็จ จันสุวรรณและสุวรรณ บัวทวน. 2536 :122) เพื่อเป็นตัวแทนประชากร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

(เมื่อความเชื่อถือได้ของการเลือกตัวอย่าง = 95 %)

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{7,375}{1+(7,375 \times 0.0025)}$$

$$= 379.42$$

$$= 379 \text{ คน (ปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม)}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 379 คน จากประชากร 7,375 คน

1.2.2 เมื่อได้ขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Proportional stratified random sampling) ตามสัดส่วนในแต่ละสถานีนามัย โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศุบงกช จามิกร. 2526 : 10)

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดย n_i = กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีนามัย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i = จำนวนผู้รับบริการในแต่ละสถานีนามัย

N = จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด

แทนค่าจากสูตร ตัวอย่าง เช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในสถานีนามัยบ้านยางค้อ

$$n_i = \frac{379 \times 1,707}{7,375}$$

$$= 88 \text{ คน}$$

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในสถานื่อนามัยบ้านยางค้อ เท่ากับ 88 คน ผลการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างใน 5 สถานื่อนามัย ที่ได้ตัวเลขการคำนวณไม่ลงตัว ผู้วิจัยจึงได้ทำการ ปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายสถานื่อนามัย

ลำดับที่	สถานื่อนามัย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในสถานื่อนามัย		
		ประชากร (ผู้รับบริการในรอบปีที่แล้วมา)	กลุ่ม ตัวอย่าง	ปัดเศษให้เป็น จำนวนเต็ม
1	บ้านยางค้อ	1,707	87.72	88
2	บ้านมะบัว	1,043	53.60	54
3	บ้านห้วยหลิม	1,992	102.37	102
4	บ้านบัวหลวง	914	46.97	47
5	บ้านจาน	1,719	88.34	88
	รวม	7,375	379.00	379

Rajabhat Mahasarakham University

1.2.3 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละสถานื่อนามัยแล้ว ผู้วิจัยได้คำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละหมู่บ้านอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้สูตรในการคำนวณ กลุ่มตัวอย่าง (Proportional stratified random sampling) ตามสัดส่วนในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้สูตร ดังนี้ (สุบงกช จามิกร. 2526 : 10)

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดย n_i = กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N_i = จำนวนผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้าน
 N = จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด

แทนค่าจากสูตร ตัวอย่าง เช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในบ้านยางค้อ หมู่ที่ 1

$$n_i = \frac{379 \times 88}{1,707}$$

= 11 คน

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในบ้านยางค้อ หมู่ที่ 1 เท่ากับ 11 คน ผลการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างใน 50 หมู่บ้าน ได้ตัวเลขการคำนวณไม่ลงตัว ผู้วิจัยจึงได้ทำการ ปิดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม (ดังแสดงในตารางที่ 2)

1.2.4 เมื่อได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านแล้ว ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยการรวบรวมรายชื่อผู้รับบริการแต่ละหมู่บ้านแล้วจับสลากให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกจำนวนตามหมู่บ้าน

ลำดับ ที่	หมู่ ที่	จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการรายสถานีนอมาัย (ราย)					กลุ่ม ตัวอย่าง	ปิดเศษให้เป็น จำนวนเต็ม
		ยางค้อ	มะบ้า	ห้วยหลิม	บัวหลวง	จาน		
1	1	11.20	3.34	7.91	4.37	7.40	34.22	34
2	2	12.13	3.24	12.03	5.50	28.21	61.11	61
3	3	8.58	5.45	15.93	7.50	10.95	48.41	49
4	4	16.08	3.49	10.02	7.40	20.86	57.85	58
5	5	7.97	4.11	8.02	2.26	8.84	31.2	31
6	6	4.83	4.27	24.36	1.80	9.61	44.87	45
7	7	2.93	4.21	7.14	3.91	2.47	20.66	21
8	8	9.61	3.49	4.68	0.62	0.00	18.4	18
9	9	11.10	2.78	12.28	9.61	0.00	35.77	36
10	10	3.13	7.25	0.00	2.83	0.00	13.21	13
11	11	0.00	8.53	0.00	1.18	0.00	9.71	10
12	12	0.00	2.11	0.00	0.00	0.00	2.11	2
13	13	0.00	1.34	0.00	0.00	0.00	1.34	1
รวม		87.56	53.61	102.37	46.98	88.34	378.86	379

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง (2546 : 6)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว และ ดินที่อยู่อาศัย จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการรับรู้ต่อการจัดบริการ ลักษณะคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ ใช่กับไม่ใช่ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ความพร้อม ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรและขั้นตอนบริการ รวม 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ลักษณะคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ ใช่กับไม่ใช่ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ด้าน คือด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รวม 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แนวคิดของอด์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975) เป็นการวัดระดับของความพึงพอใจ โดยใช้มาตรวัด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำถามที่ใช้เป็นการกำหนดความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 6 ด้าน จำนวน 23 ข้อ คือ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีคำถาม 5 ข้อ

ด้านการประสานของการบริการ มีคำถาม 3 ข้อ

ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ มีคำถาม 4 ข้อ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีคำถาม 5 ข้อ

ด้านคุณภาพบริการ มีคำถาม 4 ข้อ

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีคำถาม 2 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัย ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด(Open-end Question)ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ การบริการ และการจัดสถานที่ให้บริการโดยรวม

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัย แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ และแนะนำให้แก้ไขปรับปรุง

2.1.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) นายแพทย์วัชระ เอี่ยมรัสมีกุล ตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชกรรม (นายแพทย์ 9 ด้านเวชกรรมทั่วไป) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการสาธารณสุข

2) นายประวัติน บุญโกมุค นักวิชาการสาธารณสุข 7 กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางสาธารณสุข

3) นายวินิช โสภภาพ นักวิชาการสาธารณสุข 7 กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือในการวิจัยทางสาธารณสุข Rajabhat Mahasarakham University

2.1.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาเป็นรายข้อ แต่ละข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมโดยใช้คะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 117)

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนเฉพาะกลุ่มนั้น
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนเฉพาะกลุ่มนั้น
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่เป็นตัวแทนเฉพาะกลุ่มนั้น

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม ซึ่งได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและ

สามารถนำไปใช้ได้ พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.62 – 0.88

3.2 การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความยากง่ายรายข้อ

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ที่หาความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์หาอำนาจการจำแนกรายข้อระหว่างกลุ่มสูง 25% กับกลุ่มต่ำ 25% โดยใช้วิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายข้อตามวิธีของ t -test แล้วเลือกข้อที่มีค่า t สูงไว้ (อาจใช้ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบทางเดียว) ใช้เป็นแบบวัดตัวแปรดังกล่าวต่อไป สูตรหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t ดังนี้(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 94) ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 1.78-9.00

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_{\text{สูง}} - \bar{X}_{\text{ต่ำ}}}{\sqrt{\frac{S_{\text{สูง}}^2}{N_{\text{สูง}}} + \frac{S_{\text{ต่ำ}}^2}{n_{\text{ต่ำ}}}}}$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
	$\bar{X}_{\text{สูง}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_{\text{ต่ำ}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	$S_{\text{สูง}}^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	$S_{\text{ต่ำ}}^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำซึ่งมีเท่ากัน

3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาความเชื่อมั่นของแบบวัดความพึงพอใจในการรับบริการ ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 121) ซึ่งผลของแบบวัดความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93

สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสัมภาษณ์
	S^2_i	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

4.1 เตรียมเครื่องมือ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น

4.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏมหาสารคามถึงสำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3 จัดประชุมพนักงานสัมภาษณ์เพื่อชี้แจงแนวทางเก็บข้อมูล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกใช้อาสาสมัครสาธารณสุขซึ่งคุ้นเคยและรู้จักพื้นที่ดี ในแต่ละเขตสถานีอนามัยที่มีความรู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ขึ้นไป จำนวน 5 คน

4.4 พนักงานสัมภาษณ์ จะติดตามทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยมารับบริการ และที่มี รายชื่อซึ่งจับสลากได้ตามหมู่บ้านต่าง ๆ ใช้เวลาในการเก็บครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2546 โดยการติดตามแนะนำให้การสนับสนุนจากผู้ทำการวิจัยเป็นระยะ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จนดำเนินการแล้วเสร็จ

4.5 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาจัดกระทำ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสัมภาษณ์ที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัส และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical package for the social science version 11.0) ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

5.1 เกณฑ์การให้คะแนน

5.1.1 ในแบบสัมภาษณ์ปลายปิดที่ให้เลือกใช่และไม่ใช่ ให้คะแนนดังนี้

ใช่ ให้คะแนน 1

ไม่ใช่ ให้คะแนน 0

5.1.2 ในแบบสัมภาษณ์วัดระดับความพึงพอใจ ให้เลือกตอบแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก ให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5

พึงพอใจมาก ให้คะแนน 4

พึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3

พึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1

5.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method)

เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
การจัดการบริการตามการรับรู้ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจ
ในการรับบริการ สถิติที่ใช้ คือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5.3 สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

Rajabhat Mahasarakham University

5.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย ข้อที่ 1 ใช้ค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในการให้บริการของ
สถานีนามัยตามลักษณะส่วนบุคคล เพื่อตอบปัญหาการวิจัยข้อที่ 2 ใช้ *t*-test สำหรับ
ลักษณะส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม และใช้ *F*-test (One-Way ANOVA) สำหรับลักษณะ
ส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

5.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยข้อ 3 ใช้การวิเคราะห์
ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple linear regression) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในการรับบริการที่สถานีนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์
แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter method) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อ

ความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
มีรูปแบบสมการดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_{16}x_{16}$$

เมื่อ y = ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในรูปคะแนนดิบ

a = ค่าคงที่ (Constant term)

$b_1 - b_{16}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1 - x_{16}$ = คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{16}Z_{16}$$

Rajabhat Mahasarakham University

เมื่อ Z = ความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัย

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$B_1 - B_{16}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$Z_1 - Z_{16}$ = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

5.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยข้อ 4 ใช้ค่าความถี่ และ
การบรรยายวิเคราะห์เนื้อหา