

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากร

ในที่นี้คือผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ประเภทโรงพยาบาลที่ตรวจรักษาโรคทั่วไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี และ โรงพยาบาลสิริเวช

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย จำนวนรับบริการของประชากรในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2555

โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี อัตราการใช้บริการ 245,641 คน

โรงพยาบาลสิริเวช อัตราการใช้บริการ 33,480 คน

(สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี กระทรวงสาธารณสุข. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

วิธีคำนวณขนาดตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นการคำนวณจากจำนวนคนของการมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากรายงานทางสถิติผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นการรายงานจำนวนครั้งการใช้บริการแทนจำนวนคน

ซึ่งจากการทดลองคำนวณหาขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างระหว่างจำนวนคนและจำนวนครั้งของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนด้วยสูตรทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงอาศัยข้อมูลจากจำนวนครั้งของการมาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ในปี พ.ศ. 2555

โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนครั้งการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

E = ความคลาดเคลื่อน (ในการศึกษานี้ใช้ 5%)

คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรสำหรับการศึกษาวิจัย โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างดังกล่าวดังนี้

คำนวณขนาดตัวอย่างที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง โรงพยาบาลกรุงเทพ จันทบุรี และโรงพยาบาลสิริเวช จำนวนรวมทั้งสิ้น 279,121 ครั้ง โดยนำไปแทนค่าในสูตร

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

เมื่อ n = จำนวน 279,121 ตัวอย่าง

N = จำนวนการมาใช้บริการ 279,121 ครั้ง

e = ความคลาดเคลื่อน 5%

$$\text{จะได้ } n = \frac{279,121}{1 + 279,121 \times (0.05)^2}$$

$$n = 400$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่จะใช้แทนประชากรผู้ป่วยของมีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

ตาราง 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี

โรงพยาบาลเอกชน	อัตราการให้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง
โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี	245,641	242
โรงพยาบาลสิริเวช	33,480	158
รวม	279,121	400

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่

ตัวแปรต้น

สถานภาพของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัว ต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับด้านการประสานงานของการบริการด้านอรรถศาสตร์ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้รวบรวมจากเอกสาร งานวิจัย และแบบสอบถาม เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและปรับปรุงขึ้น โดยมีลักษณะและแนวทางในการสร้าง ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม และการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย และรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน จำนวน 30 ข้อ

ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน 1 - 5 แทนระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยแปลความหมายด้วยวิธีการใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแปลผล 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นการกำหนดจากความคิดเห็นจากผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก และในส่วนข้อเสนอแนะจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมกับความพึงพอใจในการรับบริการและนำมาสร้างเป็นร่างแบบสอบถาม

2. นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา (Validity)

3. ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ

4. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

4.1 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแก้ไขแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม

4.2 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของยุทธ ไกรวรรณ (2543 : 123) แปลความหมายของคะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องและตรงกับนิยามปฏิบัติ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องและตรงกับนิยามปฏิบัติ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้อง และตรงกับนิยามปฏิบัติ

โดยคัดเลือกเฉพาะข้อความที่มีค่า IOC ได้ค่าความตรงของแบบสอบถาม (0.06 - 1.00) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหา และภาษาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการใน โรงพยาบาลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน หลังจากนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับ มาวิเคราะห์ค่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการดำเนินการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ทั้ง 2 แห่ง เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามผู้รับบริการใน โรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วออกเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ โรงพยาบาล โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตามสะดวก จากผู้มารับบริการในช่วงเวลาระหว่าง 8.00 - 16.00 น.

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test จำแนกตาม อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังต่อไปนี้

สถิติพื้นฐานการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X})
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. การทดสอบค่าที แบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test : Independent)
2. การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสำหรับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)
3. หาคความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)