

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันตนสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนที่อยู่ในสถานประกอบการซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม และได้เข้าใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม เพื่อให้มีจำนวนประชากรที่เป็นผู้ประกันตนมากพอในการสุ่มตัวอย่าง จึงใช้ผู้ประกันตนที่อยู่ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดคุณสมบัติของประชากรที่ใช้ศึกษา ดังนี้

- 1.1.1 เป็นผู้ประกันตนที่อยู่ในจังหวัดมหาสารคาม
- 1.1.2 มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบห้าปีบริบูรณ์และไม่เกินหกสิบปีบริบูรณ์
- 1.1.3 ยินดีและเต็มใจให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการต่อไปนี้

1.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ ทาโร (Yamane Taro. 1973 : 727 อ้างในสุพจน์ วัฒนวิเชียร. 2543 : 28) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดรวมกัน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดในที่นี้ร้อยละ 0.05

แทนค่าสูตรได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,908}{1 + 3,908(0.05)^2} \\ &= 362.86 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น จะได้ขนาดตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรยามาเน่ ประมาณ 362 คน จากสถานประกอบการที่มีอยู่ทั้งสิ้น 189 แห่ง ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณอีกประมาณ 10% โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง สุ่มจากสถานประกอบการจาก 189 แห่ง มาศึกษา 100 แห่ง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยการเขียนชื่อบริษัท จำนวน 189 แห่ง จับฉลากออกมา 100 ชื่อ

1.2.3 การสุ่มหน่วยตัวอย่าง สุ่มจาก สถานประกอบการ จำนวน 100 แห่ง แห่งละ 4 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากการเขียนรายชื่อผู้ประกันตนในสถานประกอบการแล้ว จับฉลากขึ้นมาหากไม่พบจะใช้วิธีจับใหม่ทดแทน จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ซึ่งเป็นโรงพยาบาลตามโครงการประกันสังคม โดยใช้ปัจจัยด้านสังคมของผู้ประกันตน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจตามปัจจัยดังกล่าว และสำรวจปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ เพื่อนำเสนอผู้เกี่ยวข้องวางแผนปรับปรุงการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมให้ดียิ่งขึ้นและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ในการวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีการของ ลิเคอร์ท (Likert scale) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งมีตัวชี้วัด 6 ด้าน คือ

1. บริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี
2. บริการที่รวดเร็วทันเวลา
3. บริการที่มีความเพียงพอ
4. บริการที่สะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ
6. บริการที่มีคุณภาพ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และให้ผู้ประกันตนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการไปใช้บริการทางการแพทย์

3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือวัดเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีวิธีการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.1 ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

3.2 ทำการสร้างเครื่องมือวัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุง

3.4 ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว ในข้อ 3.4 เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญทางสังคมศาสตร์ทั้ง 3 ท่าน คือ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ณฤมล อินทร์ประสิทธิ์ และอาจารย์อรรณ จิตระวัง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ในเรื่องความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ความถูกต้องตามหลักวิชาการ และภาษาที่ใช้ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนดไว้

3.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคาม (pre-test) จำนวน 40 คน

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อหาและตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้กับผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามโดยไม่เจาะจงจำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น เนื่องจากแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบวัดของ ลิเคิร์ท (Likert scale) วิธีหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่ใช้ได้เหมาะสมกับแบบสอบถามที่มีข้อคำถามที่สามารถวัดให้คะแนนแบบอันดับมาตรา (ordinal scale) จากการใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.80 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามค่อนข้างสูง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1 เดินทางโดยรถจักรยานยนต์ แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดมหาสารคาม

5.2 ประสานงานกับผู้จัดการ เจ้าของร้าน หรือฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ เพื่อขอทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานที่เป็นผู้ประกันตน ที่เข้าไปใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามมาแล้ว

5.3 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล และรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนและจริงใจ

5.4 การเข้าเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้จัดการ เจ้าของร้านฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ และรวมถึงผู้ประกันตน ในการกรอกแบบสอบถามโดยการออกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

5.5 ข้อมูลที่รวบรวมได้ นำมาตรวจสอบอีกครั้งว่า คำตอบแต่ละชุด เป็นการตอบแบบมีเจตนาให้ข้อมูลที่เป็นจริงหรือไม่ คำตอบชุดใดตอบในช่องเดียวกันทุกข้อคำถามหรือไม่ ตอบเป็นจำนวนหลายคำถามจะตัดทิ้งไป เพื่อคัดเลือกข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด และข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การวัดความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ 6 ประเด็น คือ เกี่ยวกับอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วทันเวลา ความเพียงพอ ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ และการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งในแต่ละประเด็นประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ คะแนนสูงสุดข้อละ 5 คะแนน รวมคะแนนเต็ม ประเด็นละ 25 คะแนน มีคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ เป็นคำถามที่มีข้อความเชิงบวก

จำนวน 14 ข้อ และคำถามที่เป็นข้อความเชิงลบ จำนวน 16 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบให้เลือกตอบ เกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ประสบการณ์ในการได้รับบริการทางการแพทย์ ประเภทการให้บริการ เป็นแบบให้เลือกตอบ ยกเว้นอายุผู้ตอบ ขอให้ตอบตามความเป็นจริง

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบให้เลือกตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคอร์ท โดยเกณฑ์การให้คะแนนจะแบ่งเป็น 5 ระดับ มีข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก (Positive)	ข้อความเชิงลบ (Negative)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา โดยใช้สูตรในการแปลความหมาย ค่าความพึงพอใจ ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (อ้างถึงใน วิชาสถิติ คณิตศาสตร์. 2539 : 58)

$$\begin{aligned} \text{ช่องความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ค่าเฉลี่ย} &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักการที่กล่าว สามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
น้อยที่สุด (ไม่ดีมาก)	1.00 - 1.80
น้อย (ไม่ดี)	1.81 - 2.60
ปานกลาง	2.61 - 3.40
มาก (ดี)	3.41 - 4.20
มากที่สุด (ดีมาก)	4.21 - 5.00

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open ended) เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและให้ผู้ประกันตนได้แสดงความคิดเห็น จากประสบการณ์ในการไปใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดไว้ในสมมติฐาน จึงได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/FW (statistical package for the social science / SPSS for windows) เพื่อดูการกระจายของข้อมูล ความเข้มข้นในการรับรู้ความรู้สึกและความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้วิเคราะห์บันทึกลงในหน่วยความจำ แล้วจึงสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

6.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่ว ๆ ไปของผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ลักษณะการใช้บริการ ซึ่งมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ

ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าสถิติร้อยละ (percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

6.2 ใช้ค่าสถิติ ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม 2 แบบ คือ

6.2.1 ใช้ค่าทดสอบ-ที (t-test) ในการทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยจำแนกตาม เพศชาย และเพศหญิง ที่มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม

6.2.2 ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one-way ANOVA) ในการทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป จำแนกตามระดับรายได้ ที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม หากพบว่ามีความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ต่อไป ซึ่งเป็นการทดสอบเปรียบเทียบภายหลัง (Post Hoc Test) โดยใช้วิธีการของ LSD

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.01