

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อ้างอิงจากข้อมูลในปีงบประมาณ 2550 จำนวน 278,119 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 399 คน ได้จากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ดังนี้

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

จากสูตร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ไม่เกิน . 05

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

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

$$n = \frac{278,119}{1 + 278,119(0.05)^2}$$

$$n = \frac{278,119}{1 + 278,119(0.05)^2}$$

$$n = \frac{278,119}{696.30}$$

$$n = 399.42 \text{ (จำนวนเต็มคือ 399)}$$

จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในช่วงเวลาราชการวันจันทร์ – ศุกร์ โดยทำการสุ่มแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงเช้า ตั้งแต่เวลา 8.30 – 12.00 น. และช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา 13.00-16.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่มีต่องานเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 คำตอบ คือ สูงที่สุด สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำที่สุด ซึ่งมีข้อคำถาม 46 ข้อ ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 7 ด้าน คือ

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | จำนวน 6 ข้อ |

- | | |
|--|-------------|
| 3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 5 ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 6 ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน | จำนวน 8 ข้อ |
| 7 ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต | จำนวน 7 ข้อ |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรม
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการศึกษาและเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถามคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สร้างแบบสอบถามคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ อัจฉริย์ โพธิ์รุกษ์ (2549 : 75-78) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก

3. นำแบบสอบถามคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา นำข้อวิจารณ์นั้นมาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้เกิดความเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข เสนอผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามแต่ละข้อกับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอกในแต่ละด้าน จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

4.1 เกษักรหญิงพรหทัย บุญมีเย็น วุฒิการศึกษา เกษักรวิทยามหาบัณฑิต (ภ.ม.) เกษักร 8 โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และโครงสร้าง

4.2 นายพิรุณ ว่องไวทยกรกุล วุฒิการศึกษา แพทยศาสตรบัณฑิต (พ.บ.) จักษุแพทย์ นายแพทย์ 8 โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นางอภันตรี พรรณาสุระ วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขา การวัดผลการศึกษา (กศ.ม.) นักวิชาการศึกษา 6ว กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลการศึกษา

5. นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร IOC (สมนึก ภัทธานี. 2544 : 219 - 221) เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 หรือ คะแนน 2 ใน 3 เป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ที่มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

7. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

7.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson's Simple Correlation Coefficient) พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป โดยค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง .28 ถึง .86

7.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .97

8. จัดพิมพ์เป็นฉบับจริงเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตไปเก็บข้อมูล กับผู้รับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 399 คน
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกับ ผู้รับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ทำการเก็บแบบสอบถามเป็นบุคคลที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล แต่งกายชุดธรรมดา เพื่อหลีกเลี่ยงการได้รับคำตอบที่ลังเล หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำเก็บแบบสอบถามได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญก่อนเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบเพื่อเลือกฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนและคัดไว้เฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์
2. ตรวจสอบให้คะแนน ระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก 5 ระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคุณภาพบริการ	คะแนน
สูงที่สุด	ให้คะแนน 5
สูง	ให้คะแนน 4
ปานกลาง	ให้คะแนน 3
ต่ำ	ให้คะแนน 2
ต่ำที่สุด	ให้คะแนน 1

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. หาค่าความถี่ ร้อยละ ของ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย รายได้ ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ โดยรวม และรายด้าน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการสูง
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการต่ำที่สุด

3. เปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ โดยใช้ t -test

4. เปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ่

5. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยการหาความหมาย สรุปประเด็น แจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอแบบพรรณาคความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1.1 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 164)

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม

N แทน จำนวนข้อของแบบวัด

$\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมแต่ละข้อ

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนรวม

1.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ สัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 96)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนน

1.3 ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้สูตร IOC (Index of Item objective Congruence) (สมนึก กัททิยธานี. 2544 : 219 - 221)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน คำนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความหมาย
ของแต่ละด้านที่ศึกษา

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. สถิติพื้นฐาน

ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรซึ่งมากกว่าสองกลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจง
แบบ F

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบว่า ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ่ โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2541 : 346)

$$F = \frac{(\bar{X}_i - \bar{X}_j)^2}{MS_{\text{error}} \left\{ (n_i + n_j) / n_i n_j \right\}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะนำไปเปรียบเทียบค่าเกณฑ์เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

\bar{X}_i, \bar{X}_j แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ i และกลุ่มที่ j ตามลำดับ

n_i, n_j แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ i และ กลุ่มที่ j ตามลำดับ

MS_{error} แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนของความ

คลาดเคลื่อน

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

นำค่า F ที่คำนวณได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์

ค่าเกณฑ์ = (k - 1) (ค่าวิกฤติของ F)

3.2 ทดสอบเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม โดยการใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2538 : 218)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(N_1 - 1)s_1^2 + (N_2 - 1)s_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \right) \left(\frac{N_1 + N_2}{N_1 N_2} \right)}}$$

t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

\bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

s_1^2, s_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ตามลำดับ

N_1, N_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ