

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัยจังหวัดหนองคาย อ้างอิงข้อมูลจากสถิติการรับบริการผู้ป่วยนอกปี 2551 จำนวน 52,788 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัยจังหวัดหนองคาย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้ด้วยสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
 โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด 52,788 คน
 e = ความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{52.788}{1+ 52,788(0.05^2)} \\ &= 396.99 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 396.99 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 397 คน เพื่อให้เหมาะสมกับการแบ่งสัดส่วนประชากร

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires)

ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทงานบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เป็นข้อคำถามลักษณะปลายปิด จำนวน 42 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ คุณภาพบริการ และการบริการผู้ป่วยนอก

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศ

2.3 กำหนดขอบเขตข้อคำถามให้ครอบคลุมสอดคล้องกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องกับเนื้อหา และการใช้ภาษา ของแบบสอบถาม

3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความสอดคล้องด้านเนื้อหา ภาษา และการวัดประเมิณผล ระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) กำหนด ดังนี้

สอดคล้อง = +1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1 โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายแพทย์เมธา เตโชพาร วุฒิการศึกษา แพทย์ศาสตร์บัณฑิต ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นายเกรียงไกร นัทรกิตติชัย วุฒิการศึกษาครุศาสตรบัณฑิต (วัดผล และประเมิณผล) ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 3 โรงเรียนชุมชนโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมิณผล

3.1.3 นางอรุณศรี นัทรกิตติชัย วุฒิการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 3 รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดงกำพี้ ตำบลวัดหลวง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66 ขึ้นไป เป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่จับับตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย

ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงโรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในการเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการด้วยแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บข้อมูล

โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จำนวนได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบสัดส่วนจากผู้รับบริการแต่ละประเภทงานบริการกับจำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกทั้งหมดของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ด้วยสูตรทาโร ยามาเน่ จำนวน 397 คน จำนวนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกประเภทงานบริการ

ลำดับ	ประเภทงานบริการ	ประชากรที่มารับบริการ(คน)	สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	ตรวจโรคทั่วไป	25,531	191
2	ทันตกรรม	6,102	46
3	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	15,946	120
4	คลินิกพิเศษ	2,207	17
5	ศูนย์สุขภาพชุมชน	1,986	15
6	แพทย์แผนไทย	1,016	8
รวม	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	52,788	397

จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ด้วยแบบสอบถามกับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการสิ้นสุดจากการรับบริการ โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในเดือน มีนาคม วันละ 30-40 คน กับผู้มารับบริการทั้งหมด 6 ประเภทงานบริการ ดังนี้ ในงานตรวจโรคทั่วไปตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน เก็บข้อมูลในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์เวลาราชการ งานทันตกรรม ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน เก็บข้อมูลได้ใน จันทร์ถึง

วันศุกร์เวลาราชการ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน สามารถเก็บข้อมูลได้ ทุกวันไม่เว้นวันหยุดและนอกเวลาราชการเนื่องจากมีผู้มารับบริการ ตลอด 24 ชั่วโมง งานคลินิกพิเศษได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คนเก็บข้อมูลในวัน อังคารวันพุธ และวันพฤหัสบดีเวลาราชการ เนื่องจากมีผู้ป่วยเรื้อรัง เบาหวาน ความดัน มารับ บริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน เก็บข้อมูล ในวันพุธ วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ เวลาราชการ เนื่องจากมีผู้มารับบริการฝากครรภ์ วางแผน ครอบครัว งานแพทย์แผนไทยได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน เก็บข้อมูลได้ในวันพุธ เวลาราชการ จนครบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

- 1.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
 - 1.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบลงรหัส (Coding Form)
 - 1.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ต (Likert's ; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103) ดังนี้
- | | | | |
|----------------------------|----------|---|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | กำหนดให้ | 5 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมาก | กำหนดให้ | 4 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | กำหนดให้ | 3 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | กำหนดให้ | 2 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | กำหนดให้ | 1 | คะแนน |

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายความว่า พึงพอใจมาก

- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.50 หมายความว่า ฟังพอใจปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายความว่า ฟังพอใจน้อย
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายความว่า ฟังพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)

และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกประเภทงานบริการใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง *F*-test (One - way ANOVA) โดยผู้วิจัยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้วิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD
4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่และพรรณนาความ