

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม กำหนดขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

##### 1. ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม อ้างอิงจากสถิติการรับบริการของผู้ป่วยในช่วงเดือน เมษายน 2556 – มิถุนายน 2556 จำนวน 7,878 คน (งานเวชระเบียนผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม, 2556 : 18)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ได้ด้วยสูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น
แทนค่า	$n = \frac{7,878}{1+7,878(0.05)^2}$	
	$= 380.671 = 381 \text{ คน}$	

จากการคำนวณ จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ จำนวน 380.671 ตัวอย่าง เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณ ไม่ลงตัวผู้วิจัยจึงได้ทำการปัดเศษส่วนให้เป็นจำนวนเต็มจะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 381 คน

### 3. วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ โดยใช้การแจกแบบสอบถามแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

1.4 นำเครื่องมือวิจัยที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

1.4.1 นายแพทย์ สรณะ สุทธิพันธ์ วุฒิกการศึกษา แพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายแพทย์ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.4.2 นางยุพดี ดงเรืองราช วุฒิกการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนผดุงนารี จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.4.3 นางสาววิศา พลาศรี วุฒิกการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญการวิจัยมาพิจารณาปรับปรุงข้อบกพร่องแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item Total Correlation มาเป็นข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราค (Cronbach)

1.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## 2. ลักษณะของเครื่องมือ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านสถานที่ให้บริการ มี 6 ข้อคำถาม
2. ด้านระบบการให้บริการ มี 4 ข้อคำถาม
3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ มี 3 ข้อคำถาม
4. ด้านพฤติกรรมของพนักงาน มี 10 ข้อคำถาม
5. ด้านข้อมูลผู้ให้บริการ มี 4 ข้อคำถาม
6. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มี 4 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้ค่าน้ำหนักคะแนนตัวเลือก ดังนี้

- |                |   |       |
|----------------|---|-------|
| พอใจมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| พอใจมาก        | 4 | คะแนน |
| พอใจปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| พอใจน้อย       | 2 | คะแนน |
| พอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตใช้พื้นที่ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัว จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมด้วยแบบสอบถามไปขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยไปขอความร่วมมือด้วยตนเอง สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบทุกฉบับ

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ข้อที่ 1 โดยใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 110)

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีค่าเท่ากับ พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีค่าเท่ากับ พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีค่าเท่ากับ พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีค่าเท่ากับ พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีค่าเท่ากับ พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ที่ระดับ .05 และการใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) โดยมีรูปสมการ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_{15}x_{15}$$

เมื่อ  $y =$  ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม  
อินเตอร์เนชันแนลในรูปแบบคะแนนดิบ

$a =$  ค่าคงที่ (Constant Term)

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_{15} =$  ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_{15} =$  คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{15}Z_{15}$$

เมื่อ  $Z =$  ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม  
อินเตอร์เนชันแนลในรูปแบบมาตรฐาน

$B_1, B_2, B_3, \dots, B_{15} =$  ค่าสัมประสิทธิ์

$Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_{15} =$  คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ข้อ 3 ใช้การอ่านวิเคราะห์  
เนื้อหา จัดความถี่ แล้วสรุปบรรยายประกอบตามตาราง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY