

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) มีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 30,619 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

จำนวนผู้มาใช้บริการของประชาชนของโรงพยาบาลท่าคันโท ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

จำนวนผู้รับบริการต่อเดือน	จำนวนผู้รับบริการ		
	ชาย	หญิง	รวม
มิถุนายน	2,186	2,497	4,683
กรกฎาคม	2,814	3,102	5,916
สิงหาคม	1,976	2,135	4,111

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

จำนวนผู้รับบริการต่อเดือน	จำนวนผู้รับบริการ		
	ชาย	หญิง	รวม
กันยายน	2,621	2,726	5,347
ตุลาคม	2,412	2,503	4,915
พฤศจิกายน	2,788	2,859	5,647
รวม	14,797	15,822	30,619

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างมีวัตถุประสงค์จำเพาะ (Purpose Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ที่มีรับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ

1. เป็นผู้ป่วยนอก รายใหม่ในเดือนที่มีรับบริการตรวจรักษาโรค โดยได้รับบริการครบทั้ง 3 หน่วยที่แผนกผู้ป่วยนอกคือห้องบัตรห้องตรวจโรคและห้องจ่ายยา
2. เป็นผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรงและยินดีตอบแบบสอบถาม
3. อายุ 20 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออกเขียนได้
4. มารับบริการในช่วงเวลา 8.00 น.-16.00 น. ในวันราชการ

3.1.3 ขนาดตัวอย่าง

ใช้เทคนิคการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ได้มาจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำเร็จของ เกรจซีและมอร์แกน

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

เมื่อ	N	แทน	ขนาดของประชากร
	E	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 0.05
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{30,619}{1 + 30,619 (.05)^2} \\ &= 399.98 \end{aligned}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) 399.98 คน เพื่อให้ได้จำนวนเต็มจึงปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยปัดเศษเป็นจำนวนเต็ม คือ 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาการสร้างเครื่องมือจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้พัฒนามาจากเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาของสมเพียง บุตรรักษ์ (2550, น. 43) แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศและสิทธิการรักษา

ส่วนที่ 2 ความต้องการในใช้บริการโรงพยาบาลท่าคันโทของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด วัดระดับความต้องการและการตอบสนอง ความต้องการ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.2.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ พิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง รวมทั้งพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมชัดเจนของภาษาที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) นายแพทย์พุทธิรักษ์ ดีสิน ตำแหน่งผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลท่าคันโท วุฒิ พ.บ. (แพทยศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายสุภศิศิลป์ ดีรักษา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พยาบาลทันตสาธารณสุขชำนาญการ โรงพยาบาลท่าคันโท วุฒิ ส.ม. (สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการวิจัย

3) นางศรีสุดา ทองคำ ตำแหน่งครู วิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนยางอ้อมวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 วุฒิ กศ.ม. สาขาวิชาการวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผลและการวิจัย

3.2.2.2 นำแบบสอบถามมาประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของคำถามกับพฤติกรรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน (สมนึก ภัททิยธนี, 2551, น. 220 - 221) ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ให้คะแนน -1 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

3.2.2.3 นำข้อมูลผลการประเมินมาหาค่าเฉลี่ยของความสอดคล้อง หรือค่า IOC ได้ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ย 1.00

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.2.2.5 นำผลการทดลองมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนรู้ คือ หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total Correlation) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ Pearson (สมนึก ภัททิยธนี, 2551, น. 111) ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความต้องการต่อการให้บริการระหว่าง 0.91-0.92 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความตอบสนองต่อการให้บริการได้ค่าระหว่าง 0.97 - 0.98

3.2.2.6 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้านความต้องการเท่ากับ 0.92 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้านการตอบสนองความต้องการเท่ากับ 0.97

3.2.2.7 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว เพื่อใช้ในการทดลองจริงกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลท่าคันโท ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลไปให้โรงพยาบาลท่าคันโท

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับแล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์ไว้ จำนวน 400 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 หาค่าความเที่ยงตรงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม

3.4.2 แบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศและสิทธิการรักษา โดยใช้วิธีหาค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) และบรรยายตามตาราง

3.4.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยวิเคราะห์ระดับความต้องการ และระดับความตอบสนองของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดทิศทางแล้ววิเคราะห์และแปลผลโดยอิงกรอบการศึกษา คือ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แล้วนำเสนอโดยการบรรยายและกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2554, น. 102-103)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับความต้องการ/ระดับความตอบสนองอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับความต้องการ/ระดับความตอบสนองอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับความต้องการ/ระดับความตอบสนอง
อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับความต้องการ/ระดับความตอบสนอง
อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับความต้องการ/ระดับความตอบสนอง
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 โดยเปรียบเทียบระดับ
ความต้องการ และระดับความตอบสนองของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท
จำแนกตามเพศและสิทธิการรักษาการทดสอบสมมุติฐาน โดยการทดสอบค่าที่แบบเป็นอิสระต่อกัน
(Independent Sample t-test)

3.4.2.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 โดยวิเคราะห์
ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัด
กาฬสินธุ์ โดยอิงกรอบการศึกษา คือ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา
(Content Analysis)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติพื้นฐาน

3.5.1.1 ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	F	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 106)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	\sum	แทน	ผลรวม

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

3.5.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index Item Of Objective Congruence) (สมนึก ภัททิยธนี, 2551, น. 200) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหา หรือระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์
	N	แทน	จำนวนผู้มีประสบการณ์

3.5.2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่าโดยวิธี Item -total Correlation โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ Pearson ใช้สูตรดังนี้ (สมนึก กัททิยธนี, 2551, น. 111)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ Y
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของตัวแปร X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของตัวแปร Y
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง X กับ Y แต่ละคู่
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของตัวแปร X
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของตัวแปร Y
	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

3.5.2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 99)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.5.3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นจากแบบสอบถามจำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test)

3.5.3.2 วิเคราะห์ความคิดเห็น โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)