

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทำการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 254 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มประชากร โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 303) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 152 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 254 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

2. กำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed – End Question) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีคำถาม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating – Scale) โดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน โดยมีคำถามด้านละ 6 ข้อ คือ ด้านความสะดวก, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านความสามารถ, ด้านความสุภาพ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านความเชื่อถือได้, ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว, ด้านความปลอดภัย, ด้านลักษณะภายนอก, ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ มีคำถาม 60 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรง การทดสอบค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นดำเนินการ ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp.202-204) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) พบว่า แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

	ข้อคำถาม	Cronbach's alpha
1	ด้านความสะดวก	.9433
2	ด้านการติดต่อสื่อสาร	.9387
3	ด้านความสามารถ	.9390
4	ด้านความสุภาพ	.9345
5	ด้านความน่าเชื่อถือ	.9360
6	ด้านความเชื่อถือได้	.9314
7	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.9327
8	ด้านความปลอดภัย	.9467
9	ด้านลักษณะภายนอก	.9362
10	ด้านความเข้าใจ	.9359

N of Cases = 40

N of Items = 10

Alpha รวม = .9435

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอกรรมการที่ปรึกษาเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้รับการสนับสนุนจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม จังหวัดชลบุรี ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ และด้วยตัวผู้วิจัยเอง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการบริหารการจัดการจัดเก็บข้อมูลโดยได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล และผู้วิจัยเอง ในการแจกแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบ คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์
4. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และแปลผล โดยการบรรยายตามลำดับ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยบรรยายตามลำดับต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ และ ร้อยละ (Percentage)

1.1 ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) สูตรในการคำนวณ คือ

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

กำหนดให้  $P$  = ค่าร้อยละ  
 $f$  = ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ  
 $n$  = จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

21. ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 40) สูตรในการคำนวณ คือ

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

กำหนดให้  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจายของคะแนน (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 40) สูตรในการคำนวณ คือ

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

กำหนดให้	$SD$	=	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	=	ผลบวกของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	=	ผลบวกของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$N$	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ความหมายของค่าเฉลี่ยตามหลักการของ บุญชม ศรีสะอาด (2545, หน้า 103) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความเห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความเห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความเห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความเห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความเห็นด้วยกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์  
 จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา ใช้ทดสอบค่าที ( $t$  test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 162)  
 สูตรในการคำนวณ คือ

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

กำหนดให้	$t$	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา
	$\bar{X}_1$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนนเพศชาย
	$\bar{X}_2$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนนเพศหญิง
	$S_1^2$	=	ค่าความแปรปรวนเพศชาย
	$S_2^2$	=	ค่าความแปรปรวนเพศหญิง
	$n_1$	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างเพศชาย
	$n_2$	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์  
 จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน  
 ทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบ  
 ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Square Method (LSD)

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

กำหนดให้	$F$	=	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Fisher's $F$ - ratio)
	$MS_b$	=	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_w$	=	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม