

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร และวิธีการเลือกตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากผู้ที่ประกันตนที่ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาล เอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีจำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 722,244 คน แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถศึกษาให้ครอบคลุมประชากรศึกษาทั้งหมด ทั้งนี้จากข้อจำกัดทางด้านเวลา ข้อจำกัดทางด้านประชากรศึกษาที่ค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะเลือกศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนที่สภาพร่างกายไม่เป็นอุปสรรคในการตอบแบบสอบถาม และยินดีให้ความร่วมมือในกาตอบแบบสอบถามโดยที่ได้ใช้ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 457 คน ซึ่งเป็นการกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967, pp. 580-581)

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

โดยกำหนดให้	N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนคนในกลุ่มประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับนัยสำคัญ

ซึ่งจากสูตรคำนวณแบบสอบถามได้ = 399 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป 500 ชุด และได้รับกลับคืนมา 457 ชุด

กลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ (Quota Sampling)

ลำดับที่	ชื่อโรงพยาบาล	กลุ่มตัวอย่าง
1.	โรงพยาบาลศิริรินทร์	50
2.	โรงพยาบาลบางนา 2	50
3.	โรงพยาบาลจุฬารัตน์	50
4.	โรงพยาบาลปิยะมินทร์	40
5.	โรงพยาบาลเซ็นทรัลปาร์ค	40
6.	โรงพยาบาลเมืองสมุทร	40
7.	โรงพยาบาลกรุงเทพพระประแดง	40
8.	โรงพยาบาลรวมชัยประชารักษ์	30
9.	โรงพยาบาลรัทรินทร์	30
10.	โรงพยาบาลชัยปราการ	30
11.	โรงพยาบาลวชิรปราการ	30
12.	โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุ่เจ้าสมิงพราย	27

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อวัดความสำคัญของปัญหา ในการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (จำนวนคำถาม 10 ข้อ)
2. ด้านสถานที่ให้บริการ (จำนวนคำถาม 8 ข้อ)
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (จำนวนคำถาม 6 ข้อ)
4. ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา (จำนวนคำถาม 9 ข้อ)
5. ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล (จำนวนคำถาม 7 ข้อ)

ลักษณะแบบวัด ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับการบริการโดยให้ผู้ตอบได้ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

1.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของบรรดาผู้ที่เข้ามาใช้บริการให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 5 ด้าน

2. การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัยของผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

2.1 ความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้ดำเนินการกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นดังนี้

ก. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วมตรวจแก้ไขเพื่อความถูกต้อง

ข. นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม พิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ก. แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ใช้บริการที่มีในกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient-alpha) ของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (Cronbach, 1990, pp. 202-204)

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{SumS_{items}^2}{S_{Total}^2} \right)$$

เมื่อ	α_k	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	$SumS_{items}^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ
	S_{Total}^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนของแบบสอบถาม

วิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมและการจัดทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลทั่วไปตามความสะดวก โดยทำการแจกแบบสอบถามไปในกลุ่มผู้ใช้ประกันสังคม กลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ (Quota Sampling) ที่มาใช้บริการเป็นผู้ป่วยนอก 500 ชุด
 - 1.2 ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 457 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92
2. การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ต่อไป
 - 2.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัส บันทึกลงในคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS

3. การวิเคราะห์ข้อมูลนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการค้นคว้าต่อไป

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ดำเนินการด้วยวิธีการทางสถิติ โดยคำนวณค่าเฉลี่ยของคำตอบตามมาตราส่วนประมาณค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามที่ละข้อ ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์
ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของประชากร สถิติที่ใช้คือ ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใช้ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการใน
แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อหาความแตกต่างระหว่าง
เพศ ใช้ในการทดสอบ t test

4. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างระหว่างกลุ่ม อายุ รายได้ อาชีพ

และระดับการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD โดยได้มีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05