

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา การกำหนดประชากรซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการ
สุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูล และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดของวิธีการ
ดำเนินการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามที่
จัดทำขึ้นเพื่อใช้กับผู้ให้บริการที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำนวนทั้งสิ้น 398
คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการศึกษาครั้งนี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ
งานวิจัยต่างๆรวมทั้งรายงาน บทความ หนังสือ ตำราต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการ
ของโรงพยาบาลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และหาจากหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อ
ใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางการตลาดในการเขียนบรรยายเปรียบเทียบ
และวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มผู้ให้บริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา และมีอายุตั้งแต่
15 ปีขึ้นไป ที่สามารถอ่านออกเขียนได้ ให้ความร่วมมือ มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม
ที่มาใช้บริการในช่วงเดือน ธันวาคม 2551 จำนวน 120,000 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, pp. 42) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 จากสูตร

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

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างประชากร

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับ

นัยสำคัญ .05

$$N = \frac{120,000}{1 + 120,000 \times 0.05^2}$$

= 398 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (convenience sampling) คือ เลือกตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ในช่วงเดือน ธันวาคม 2551 ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ซึ่งเป็นมาตรวัดของ Parasuraman และคณะ เครื่องมือนี้เรียกว่า Servqual ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ได้รับการยอมรับอย่างมาก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล และพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำกลับไปเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและพิจารณารับรองจากอาจารย์ที่ปรึกษาตามที่ได้กล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การทดสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมารวบรวมและสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัดดังนี้

1. ความเที่ยง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทำการตรวจสอบความถูกต้องตาม โครงสร้าง (construct validity) ว่าแบบสอบถามตรงตามแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กำหนดไว้
2. ค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (pre-test) จำนวน 30 ราย กับผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการตอบ ความเข้าใจของผู้ตอบและความยากง่ายของคำถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง ธันวาคม 2551 โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 398 ชุด กระจายตามความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยผู้ที่ทำการเก็บข้อมูลมีการชี้แจงให้ผู้ตอบเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนที่จะให้ผู้ตอบทำการตอบเองตามลำพัง

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้
- 2.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
- 3.สร้างคู่มือลงรหัส
- 4.นำแบบสอบถามมาลงรหัสตามคู่มือ
- 5.ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows แล้วนำมาเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยายตามลำดับ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เกณฑ์การให้คะแนนและการจำแนกกลุ่ม

เกณฑ์การให้คะแนน

ในแบบสอบถามการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิด 5 ตัวเลือก ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
เฉยๆ	ให้คะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยนำค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามทีละข้อไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่

1.1 จำนวนร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ และคุณภาพตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่

2.1 วิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ซึ่งการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศใช้การทดสอบที (t test)

2.2 วิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ซึ่งการเปรียบเทียบจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 113)