

# บทที่ 3

## วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การดำเนินการวิจัย
2. ประชากร และวิธีการเลือกตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและทดสอบค่าความเชื่อมั่น
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey research design) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนในการใช้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ด้านเวชระเบียน ด้านอาคาร สถานที่ ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยา บริการด้านข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความต้องการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน

### 2. ประชากร และวิธีการเลือกตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากผู้ประกันตนที่ใช้บริการผู้ป่วยนอก ที่อยู่ในเขต อ.เมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane (Yamane, 1970, pp. 580-581)

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

กำหนดให้

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร
e <sup>2</sup>	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับนัยสำคัญ .05

ผู้ประกันตนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 234,255 คน

$$= \frac{234,255}{1 + (234,255 \times .05)^2} = 399 \text{ ตัวอย่าง}$$

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และทดสอบค่าความเชื่อมั่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการพูดคุย สัมภาษณ์ จากบุคคลทั่วไป
2. แหล่งข้อมูลจากทุติยภูมิ โดยการรวบรวมข้อมูล เอกสาร ตำรา และงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอก ของผู้ประกันตน โดยใช้เทคนิคการสร้างแบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating scale) เป็นข้อความที่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน 5 ด้าน คือ

1. ด้านเวชระเบียน
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล
4. ด้านการจ่ายยา
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา

ลักษณะแบบวัด ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์โดยให้ผู้ตอบเลือกได้ 5 ระดับ คือต้องการมากที่สุด ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ต้องการน้อย ต้องการน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

## การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ พิจารณาสำนวนภาษา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้ประกันตนที่ไม่ได้อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	$\alpha_k$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	$k$	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\text{Sum}S_{items}^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนรายข้อ
	$S_{Total}^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

วิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ .94

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลทั่วไปตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามไปในกลุ่มผู้ใช้ประกันสังคม ทั้งสถานพยาบาลรัฐ และเอกชน ที่มารับบริการเป็นผู้ป่วยนอก
2. ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## 5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อผู้ทำวิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามมากำหนดค่าลำดับความสำคัญ ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน

มีระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

2. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ โดยใช้การคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS (Statistical Package of Social Science)

3. เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลยึดเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science / Personal Computer plus Version 10.1.1) โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ

1. หาค่าร้อยละ (percentage) สำหรับอธิบายวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากรแบบสอบถามตอนที่ 1 ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 40)

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

เมื่อ  $p$  แทน ค่าร้อยละ

$f$  แทน ความถี่หรือจำนวน

$n$  แทน จำนวนทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) คือค่าที่ได้จากการเอาผลรวมของค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 40)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) คือค่าที่ใช้วัดการกระจายข้อมูลโดยนำค่าต่างๆ ค่าของข้อมูลมาพิจารณาการวัดการกระจายโดยใช้ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในชั้นสูง และสถิติการวัดการกระจายได้ดีที่สุด ส่วนในที่นี่จะใช้สำหรับอธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 40)

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

เมื่อ  $SD$  แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum X^2$  แทน ผลบวกของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum X)^2$  แทน ผลบวกของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $N$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

4. การทดสอบสมมติฐานโดยการแจกแจงของคะแนนที่ ( $t$ -test) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยที่ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One – way analysis of variance: ANOVA) ที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05