บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อบริการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการตามการรับรู้ คุณภาพบริการตามการรับรู้กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 59 ปีบริบูรณ์ ที่ผ่านจุดบริการ 6 จุด คือ ห้องบัตร ห้องรอตรวจ ห้องตรวจโรค ห้องชันสูตรโรค ห้องการเงิน และห้องจ่ายยา ในระหว่างวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2546 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดาเนียล (Daniel , 1995 : 180)

$$N = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

N = ขนาดตัวอย่าง

Z = 1.96 เมื่อกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 %

d = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้เท่ากับ 0.05

p = สัดส่วนของความพึงพอใจระดับมากของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรามาธิบดีเท่ากับ 0.73 (วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ และคนอื่นๆ 2538)

q = 1 – p

แทนค่าในสูตร $N = \frac{(1.96)^2 (0.73) (0.27)}{(0.05)^2}$

ได้กลุ่มตัวอย่าง = 302 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่าง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากทะเบียนผู้รับบริการประจำวันของห้องชันสูตรโรค ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด โดยเฉลี่ยเก็บตัวอย่างจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับขนาดตัวอย่างที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2546 รวมทั้งสิ้น 19 วันทำการ (จำนวนผู้มารับบริการและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บในแต่ละวัน แสดงไว้ในภาคผนวก)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ 4 ส่วน คือ

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาปัจจุบัน สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ (1 – 7)

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การรับรู้ต่อการจัดบริการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบใช่ กับ ไม่ใช่ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพร้อม ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และขั้นตอนการบริการ ณ จุดบริการ 6 จุด รวม 50 ข้อ ดังนี้

ด้านสถานที่	จำนวน 12 ข้อ
ด้านวัสดุอุปกรณ์	จำนวน 12 ข้อ
ด้านบุคลากร	จำนวน 14 ข้อ
ด้านขั้นตอนการบริการ	จำนวน 12 ข้อ

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 3 การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบใช่ กับไม่ใช่ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ด้าน รวม 27 ข้อ ดังนี้

ด้านการเข้าถึงบริการ	จำนวน 6 ข้อ (คำถามที่ 58 – 63)
ด้านความเชื่อมั่นต่อบริการ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 64 – 67)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 68 – 71)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 5 ข้อ (คำถามที่ 72 – 76)
ด้านการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 77 – 80)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 81 – 84)

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อบริการ โดยใช้แนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 52 – 80) เป็นการวัดระดับความพึงพอใจโดยสร้างมาตรวัดแบบลิเกิร์ท (Likert 's Method) ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก (อ้างใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2534 : 107) คำตอบที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นการกำหนดความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ด้าน รวม 29 ข้อ ดังนี้

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	จำนวน 6 ข้อ (คำถามที่ 85 – 90)
ด้านการประสานบริการ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 91 – 94)
ด้านอัธยาศัยและการให้เกียรติ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 95 – 98)
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	จำนวน 5 ข้อ (คำถามที่ 99 – 103)
ด้านคุณภาพของการบริการ	จำนวน 6 ข้อ (คำถามที่ 104 – 109)
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	จำนวน 4 ข้อ (คำถามที่ 110 – 113)

วิธีสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. การตรวจหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมที่จะใช้เก็บข้อมูล นำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้จริง

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มารับบริการจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มที่จะสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัย เมื่อได้แบบสัมภาษณ์ครบถ้วนสมบูรณ์ดี ทั้ง 30 ฉบับ แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 2 และ 3 ใช้การหาความเชื่อมั่นโดยวิธีการของคูเดอร์ – ริชาร์ดสัน ใช้สูตร KR – 20 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538 : 197–200 อ้างอิงจาก Kuder-Richardson)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum pq}{s_t^2}\right\}$$

เมื่อ n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

p คือ สัดส่วนของผู้ตอบว่าใช่ในข้อหนึ่ง ๆ

q คือ สัดส่วนของผู้ตอบว่าไม่ใช่ในข้อหนึ่ง ๆ หรือคือ 1 - p

S_t^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือฉบับนั้น

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 2 ให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8566

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 3 ให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7514

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 4 ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

s_i^2 คือ คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือนั้นทั้งฉบับ

แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 4 ให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9047

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9256

5. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. อบรมผู้ช่วยเก็บข้อมูลจำนวน 2 คน และทดลองการใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างก่อนเก็บจริง

2. ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ผู้มารับบริการที่ผ่านขั้นตอนบริการ 6 จุด ได้แก่ ห้องบัตร ห้องรอตรวจ ห้องตรวจ ห้องชันสูตรโรค ห้องการเงิน และห้องจ่ายยา โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการทุกคน จากทะเบียนผู้มารับบริการประจำวันของห้องชันสูตรโรคที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด บริเวณหน้าห้องจ่ายยา ระหว่าง เวลา 09.00 น. - 15.00 น. ในวันราชการ ตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2546 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 19 วันทำการ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 302 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เกณฑ์การให้คะแนนและการจำแนกกลุ่ม

1.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ในแบบสัมภาษณ์ปลายปิดที่ให้เลือกตอบ ใช่ ไม่ใช่ ให้คะแนนด้วย

ใช่ ให้คะแนน 1

ไม่ใช่ ให้คะแนน 0

ในแบบสัมภาษณ์การวัดระดับความพึงพอใจ ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือกให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5

พึงพอใจมาก ให้คะแนน 4

พึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3

พึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1

1.2 เกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

การจำแนกกลุ่ม โดยแบ่งระดับคะแนนความพึงพอใจต่อบริการ การจัดบริการตามการรับรู้ และ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ใช้วิธีแบ่งโดยการอิงกลุ่มตามคะแนน ($\bar{X} \pm$ S.D.) และแปรความหมายได้ 3 ระดับ ดังนี้

$> \bar{X} + S.D.$ หมายถึง มีระดับมากหรือสูง

$\leq \bar{X} - S.D.$ ถึง $\geq \bar{X} + S.D.$ หมายถึง มีระดับปานกลาง

$< \bar{X} - S.D.$ หมายถึง มีระดับน้อยหรือควรปรับปรุง

2. สถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการตามการรับรู้ และ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กับ ความพึงพอใจต่อบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์(Correlation) และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปร ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่