

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) และเพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในช่วงเวลา 08.00 - 16.00 น. โดยสถิติผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2554, มีจำนวนทั้งสิ้น 8,650 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน โดยวิธีการเปิดตาราง Krcjcie and Morgan จากหนังสือเทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์ แต่งโดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพวย (2550) ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ป่วยนอกทั้งสิ้นรวม 8,650 คน แต่ผู้ศึกษาขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 368 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมาตราวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) เป็นคำถามผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่
2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านระบบงาน/ กระบวนการให้บริการ

โดยมีหลักการให้คะแนนคุณภาพของผู้รับบริการตามระดับความคิดเห็นดังนี้ มีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การใช้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ใช้คะแนน	4	คะแนน
มาก	ใช้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ใช้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ใช้คะแนน	1	คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 นางสาวมัตติกา การบุญ พยาบาลวิชาชีพ

3.2 นางสาวพรศิริ ชอบชล พยาบาลวิชาชีพ

3.3 ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach' Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.83 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำนวน 368 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 368 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 368 ชุด คิดเป็น 100.00 เปอร์เซ็นต์
4. จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล นำข้อมูลไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ดำเนินในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2554 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว ผู้ศึกษานำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่าน โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์
3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ LSD ที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (ถ้อยชัย วงษ์ทอง และนิติวุฒิ เสริมทรง, 2543, หน้า 69) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อินตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= .75
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย

3.26 - 4.00	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
2.51 - 3.25	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการมาก
1.76 - 2.50	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการน้อย
1.00 - 1.75	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด