

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคาดหวังของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล เกาะช้าง จำนวน 2,587 คน/เดือน (ข้อมูลจากเวชระเบียน โรงพยาบาลเกาะช้าง เดือน ตุลาคม 2554) โดยการใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n - จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N - จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา

e ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,587}{1 + 2,587(.05)^2}$$

$$n = 347 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มประชากรที่เป็นตัวอย่างจำนวน 347 คน โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ที่มาใช้บริการที่ รพ.เกาะช้าง ในช่วงเวลา 08.00 น. - 16.00 น. โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามผู้ มารับบริการที่ได้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามจำนวนตัวอย่างครบ 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เคยมีผู้ศึกษาไว้แล้ว นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการงานบริการของโรงพยาบาล ซึ่งใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะตัวแปรได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1.ด้านความสะดวกสบายของการรับบริการ 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3. ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล จำนวน 29 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 4 ตัวเลือก ดังนี้

ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมาก ให้ 3 คะแนน

ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อย ให้ 2 คะแนน

ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง เพื่อตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง ตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้ทรงคุณวุฒิรายนามดังต่อไปนี้

1. นายบุรินทร์ ไตรรัตน์ สาธารณสุขอำเภอเกาะช้าง

2. นางจงกล แดงนาวงษ์ หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลเกาะช้าง

3. นางสาวมนตรา กุลกัลยา หัวหน้าศึกษผู้ป่วยในโรงพยาบาลเกาะช้าง

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ผู้รับบริการที่โรงพยาบาล พระปกเกล้า ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้วิจัยขอให้วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาเขตจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ถึง โรงพยาบาลเกาะช้าง เพื่อเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการรักษาพยาบาล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2. การแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกาะช้าง พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเก็บข้อมูลในเวลาราชการ (ระหว่างวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00 น.) จนได้ข้อมูลครบ 347 คน

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละวันจนครบจำนวน 347 ชุด โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ประมาณ 1 เดือน คือ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2554

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง” สถิติที่ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.1 สถิติ (t-test) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีสองกลุ่ม กับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป กับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

3.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีการแปลผลดังนี้ (เลื้อชัย วงษ์ทอง, 2553, หน้า 67-69) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

คะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00	ความคิดเห็นมากที่สุดหมายถึงมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับดีที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25	ความคิดเห็นมากหมายถึงมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50	ความคิดเห็นน้อยหมายถึงมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับคิน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75	ความคิดเห็นน้อยที่สุดหมายถึงมีระดับคุณภาพการให้บริการในน้อยที่สุด