

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม อำเภอชุม จังหวัดจันทบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม จำนวน 899 คน (กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน, 2555)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการสมุนไพรบำบัด กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม จำนวน 277 คน โดยการคำนวณด้วยสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน 5 %

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

ดังนั้น

$$\begin{aligned} N &= \frac{899}{1 + 899 (0.05)^2} \\ &= 276.83 \\ &= 277 \text{ คน} \end{aligned}$$

แล้วทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยการสุ่มสำรวจจากผู้มารับบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง แล้วทำการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นประเภทของผู้รับบริการ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการของการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกเป็น 9 ด้าน จำนวน 45 ข้อ

1. ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการสุคนธ์บำบัด
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการสุคนธ์บำบัด
5. ระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ
6. ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุคนธ์บำบัด
7. ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุคนธ์บำบัด
8. ด้านความปลอดภัยในการบริการสุคนธ์บำบัด
9. ด้านการให้ข้อมูลด้านสุขภาพของผู้มารับบริการ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ คำตอบคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว การให้คะแนนของข้อคำถามขึ้นอยู่กับข้อความดังนี้คือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของการบริการสุขภาพบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชลง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบ

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของการบริการสุขภาพบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชลง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1 นางจุรีรัตน์ เจริญจิตต์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชลง

3.2 นายรัช วิเชียรประภา ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ปฏิบัติงานกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชลง

3.3 นางรัตนา สุรนนท์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ปฏิบัติงานกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชลง

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเท่ากับ .94 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 277 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน โดยการประมวลผลด้วยการใช้วิธีประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS Version 11.5

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของผู้รับบริการ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และจำนวน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบด้วยสถิติ ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้กับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป และทดสอบรายคู่ด้วย LSD

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. การหาค่าระดับในเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีคิด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย

1.00-1.80 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
2.61-3.40 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.41-4.20 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
4.21-5.00 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University