

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลประเภทผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานครตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 15 เมษายน 2556 โดยมีระยะเวลาในการนอนอยู่ในโรงพยาบาลไม่น้อยกว่า 3 วัน (Length of Stay $\geq$ 3 วัน) ครอบคลุมผู้ป่วยในทุกหน่วยงานบริการผู้ป่วยใน ได้แก่ หอผู้ป่วยใน 5, 7, 8, 9 และ 10 จำนวน 350 คน

1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้จำนวนประชากรเฉลี่ยต่อเดือน คำนวณจากค่าเฉลี่ยผู้ป่วยในย้อนหลัง 1 ปี โดยใช้สถิติจำนวนผู้ป่วยในย้อนหลังตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2554 ถึง 30 มิถุนายน 2555 เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 1,181 คนต่อเดือน ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552: 138) ดังนี้

$$n = \frac{1}{[4e^2/Z^2] + [1/N]}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

Z = ระดับความเชื่อมั่น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (หรือเท่ากับ 0.05)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดที่ 5% (หรือเท่ากับ 0.05)

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรได้จำนวนตัวอย่างที่ควรจะใช้ดังนี้

$$n = \frac{1}{[4 (0.05^2)/1.96^2] + [1/1,181]}$$

$$= 294.12 \text{ คน (ประมาณ 295 คน)}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมคือไม่ควรต่ำกว่า 295 คน เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 55 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 350 คน

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และกระจายทุกหน่วยงาน จึงเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบตามสัดส่วน (Systematic Random Sampling) เพื่อขนาดตัวอย่างในแต่ละหอผู้ป่วย ดังนี้

$$j = (J)(n) / N$$

โดย N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

j = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

J = ขนาดของประชากรในแต่ละหอผู้ป่วย

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละหอผู้ป่วย ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามสูตรในแต่ละหอผู้ป่วย

หอผู้ป่วย	จำนวนผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อเดือน (คน)	จำนวนตัวอย่างที่เก็บจริง (คน)
หอผู้ป่วยใน ชั้น 5	227	68
หอผู้ป่วยใน ชั้น 7	327	96
หอผู้ป่วยใน ชั้น 8	292	87
หอผู้ป่วยใน ชั้น 9	287	84
หอผู้ป่วยใน ชั้น 10	48	15
รวม	1,181	350

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบตามสัดส่วน (Systematic Random Sampling) จากนั้นสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบตามช่วงห่างที่คำนวณได้ ตัวอย่างเช่น หอผู้ป่วยใน 5 มีจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย 227 คน ต้องการเก็บข้อมูล จำนวน 68 คน เพราะฉะนั้นจะต้องสุ่มตัวอย่างทุกๆ 3 คน ($227/68 = 3.38$ คน) ที่เข้ารับบริการที่หอผู้ป่วยใน 5 ตามลำดับ Admission Number โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาพัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้เหมาะสมครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 ใช้ในการประเมินความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ใช้ประเมินวันที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และชุดที่ 2 ใช้ในการประเมินการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ใช้ประเมินวันที่ผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยแต่ละชุดประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบหรือเติมข้อความหรือตัวเลขลงในช่องว่าง ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ คือ ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ป่วยใน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประสบการณ์ที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ที่ถูกสร้างขึ้นจากการพัฒนาปรับปรุงจากแบบจำลอง SERVQUAL ที่กำหนดคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 1-7)

ด้านที่ 2 ความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 8 ข้อ (ข้อ 8-15)

ด้านที่ 3 ความคาดหวังต่อการตอบสนองด้านการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 16 – 20)

ด้านที่ 4 ความคาดหวังต่อการสร้างความมั่นใจในบริการ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ (ข้อ 21 – 25)

ด้านที่ 5 ความคาดหวังต่อด้านความเห็นอกเห็นใจ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ (ข้อ 26-30)

เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ
น้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการน้อย

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ
ปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการมาก

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ
มากที่สุด

2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ ปัจจัยด้านการรักษา ได้แก่ แผนกที่รับการรักษา และแผนการรักษาของแพทย์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ที่ผู้ให้บริการได้รับจริงจากการให้บริการ ถูกสร้างขึ้นจากการพัฒนาปรับปรุงจากแบบจำลอง SERVQUAL ที่กำหนดคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 การรับรู้ต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประกอบด้วยคำถาม
จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 1-7)

ด้านที่ 2 การรับรู้ต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบด้วยคำถามจำนวน
8 ข้อ (ข้อ 8-15)

ด้านที่ 3 การรับรู้ต่อการตอบสนองด้านการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม
จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 16-20)

ด้านที่ 4 การรับรู้ต่อการสร้างความมั่นใจในบริการ ประกอบด้วยคำถาม
จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 21-25)

ด้านที่ 5 การรับรู้ต่อความเห็นอกเห็นใจ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5
ข้อ (ข้อ 26 - 30)

เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทาง
การแพทย์ แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้จากการบริการน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้จากการบริการน้อย

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้จากการบริการปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้จากการบริการมาก

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้จากการบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เป็นลักษณะของคำถามปลายเปิดที่สามารถ
ให้ผู้ใช้บริการสามารถตอบได้อย่างอิสระ

3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

3.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เบื้องต้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา 2 ท่านปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา รวมทั้งความถูกต้องของการใช้ภาษา หลังจากนั้นนำแบบสอบถาม พร้อมโครงร่างวิทยานิพนธ์ และคำจำกัดความไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีประสบการณ์ในด้านวิชาการ การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทั้งด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ สำนวนภาษา ความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้บริการ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องและการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด (ผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับ 2 ท่าน จากทั้งหมด 3 ท่าน) จากการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence) มีค่าเท่ากับ 0.89 จากนั้นผู้วิจัยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทั้ง 2 ท่าน

3.2 การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ป่วยใน จำนวน 60 ชุด โดยกระจายตามหอผู้ป่วยในชั้น 5, 7, 8, และชั้น 9 ชั้นละ 15 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มา คำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ และรายข้อ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficiency) โดยขั้นตอนการทดลองใช้แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด และการเก็บข้อมูลจริงได้ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.89

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 จัดการฝึกอบรมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์และล่าม จำนวน 3 คน ครอบคลุมเนื้อหาวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องในแบบสอบถาม ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล เทคนิคการเข้าเยี่ยมผู้ป่วย เป็นต้น

4.2 จัดทำหนังสือแจ้งไปยังหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

4.3 เก็บข้อมูลด้วยตนเองหรือผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามจำนวนและประชากรที่สุ่มตัวอย่างไว้ โดยแจกแบบสอบถาม 2 ครั้ง ต่อผู้ป่วยใน 1 ราย ครั้งที่ 1 แจกแบบสอบถามชุดที่ 1 ในวันที่ผู้ป่วยป่วยเข้ารับการรักษา (ก่อนการแจกแบบสอบถามผู้เก็บข้อมูลจะต้องประเมินความพร้อมหรือสภาพจิตใจของผู้ป่วยก่อนทุกครั้ง หากผู้ป่วยไม่พร้อมจะให้ข้อมูลให้ดำเนินการแจกแบบสอบถามในวันต่อไป) เพื่อประเมินความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทางการแพทย์ และครั้งที่ 2 แจกแบบสอบถามชุดที่ 2 ในวันที่ผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล เพื่อประเมินการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ที่ได้รับจริงจากการบริการ ทั้งนี้จะต้องได้รับความสมัครใจจากผู้ป่วยก่อนนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบ พร้อมทั้งอธิบายและแนะนำในการตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้ป่วย โดยมีข้อยกเว้นดังนี้

4.4 กรณีที่ผู้ป่วยอายุน้อยกว่า 18 ปี จะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปกครองของผู้ป่วย ได้แก่ บิดา มารดา หรือญาติใกล้ชิด เป็นผู้ประเมิน

4.5 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามในแต่ละชุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 350 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูล

5. วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้รวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ศึกษาและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ และรายงานผลค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ป่วยใน และปัจจัยด้านการรักษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ แยกวิเคราะห์เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม ใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การแปลผลค่าเฉลี่ยสำหรับพิจารณาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการแบ่งแต่ละช่วงเท่ากัน ดังนี้

$$I = R / K$$

โดย I = ช่วงความกว้างของชั้น

R = พิสัย คำนวณได้จากการนำค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด

K = จำนวนระดับชั้น

ดังนั้น

$$I = (5-1) / 5$$

$$= 0.8$$

การแปลผล

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ อยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ อยู่ในระดับ
น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ อยู่ในระดับ
ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ อยู่ในระดับ
สูง

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ อยู่ในระดับ
สูงมาก

5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม โดยการทดสอบที แบบ
อิสระ (Independent t- test) และความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้วิธีของ Scheffe ในการ
ทดสอบความแตกต่างในแต่ละคู่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**5.4 การเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
ทางการแพทย์ที่ได้รับจริงหลังใช้บริการ** โดยการทดสอบทีแบบเปรียบเทียบ (Paired sample t- test)
กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่ม
นำเสนอข้อมูลเป็นความถี่ (Frequency) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล