

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 404 คน โดยเก็บข้อมูลแบบสัดส่วนตามแผนก ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มารับบริการ และใช้สถิติเชิงอนุมานวัดและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลอ่าวอุดม

3.1 สมมุติฐานที่ต้องการศึกษาวิจัย

3.1.1 การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

3.1.1.1 ความพึงพอใจ

3.1.1.2 ทศนคติ

ของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

3.1.2 การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

3.1.2.1 ความพึงพอใจ

3.1.2.2 ทศนคติ

ของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

3.1.3 การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

3.1.3.1 ความพึงพอใจ

3.1.3.2 ทศนคติ

ของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

3.2 ประชากร

ผู้ที่มาใช้บริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสัตหีบ จัหวัดชลบุรี ระหว่างวันจันทร์ – ศุกร์ในเวลาราชการ ระหว่างวันที่ 12 กรกฎาคม 2552 ถึง 13 สิงหาคม 2552

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละแผนก และจากสูตร Taro Yamane คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % จากสถิติผู้มาใช้บริการในปี 2551 ได้ ดังนี้

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

e คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร $N = 108,077$

$$n = \frac{108,077}{1 + 108,077(0.05)^2}$$

$$= 270$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง (n) ควรจะมีจำนวนเท่ากับ 270 คน แต่ทางผู้วิจัยต้องการผลการวิเคราะห์ที่เที่ยงตรงมากขึ้น จึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้นเป็น 404 คน โดยทำการเก็บข้อมูลผู้ป่วยนอกแบบสัดส่วนตามจำนวนผู้ป่วยในแต่ละแผนก เทียบเคียงกับจำนวนผู้ป่วยนอก ปี 2551

ตารางที่ 3.1
 ตารางแสดงสัดส่วนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
ผู้มารับบริการ	119,203	100	
ผู้ป่วยนอก	108,077	90.67	404
ผู้ป่วยใน	11,126	9.33	
ผู้ป่วยนอก	108,077	100	
แผนกฉุกเฉิน	35,777	33.10	133
ผู้ป่วยนอกอื่น ๆ	30,939	28.63	114
แผนกทันตกรรม	15,008	13.89	56
คลินิกความดัน	7,528	6.96	28
ฝากครรภ์	7,321	6.77	28
คลินิกเบาหวาน	5,656	5.23	21
ฉีดวัคซีนเด็ก	5,133	4.75	20
คลินิก ARV	515	0.48	2
ตรวจภายใน	200	0.19	2
รวม	108,077	100	404

จากตารางที่ 3.1 เทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากค่าร้อยละของผู้ป่วยนอกแบบ สัดส่วนตามแผนก โดยมีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

1. จำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด 119,203 คน คิดเป็นร้อยละ 100
2. จำนวนผู้ป่วยนอก จำนวน 108,077 คน คิดเป็นร้อยละ 90.67
3. พิจารณาที่จำนวนผู้ป่วยนอก แล้วเทียบเคียงจาก 108,077 คน เป็นร้อยละ 100 เพราะถือว่าเป็นจำนวนผู้ป่วยนอกทั้งหมด
4. หาค่าร้อยละของผู้ป่วยนอกในแต่ละแผนก เช่น แผนกฉุกเฉิน มีจำนวนผู้ป่วย 35,777 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 ของจำนวนผู้ป่วยนอกทั้งหมด
5. กำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 404 คน คิดเป็นร้อยละ 100

6. คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก เช่น แผนกฉุกเฉิน มีจำนวนผู้ป่วย ร้อยละ 33.10 คิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 133 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งสามารถคิดสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนกได้ตามข้อมูลข้างต้น

3.4 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ

3.4.1 พัฒนาแบบสอบถามจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.4.2 ทดลองสุ่มเลือกเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล (3 คน) และผู้มาใช้บริการ (2 คน) อ่านทำความเข้าใจคำถามในแบบสอบถาม เก็บข้อมูลคำถามซึ่งอ่านแล้วผู้ที่ถูกสุ่มเลือกไม่เข้าใจ

3.4.3 ทำการปรับคำถามในแบบสอบถาม พร้อมขอคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาและหัวหน้าฝ่ายงานพยาบาล

3.4.4 Pre-Test แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด สุ่มเลือกจากผู้มาใช้บริการแบบสะดวก

3.4.5 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติ แบบ Likert Scale (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ก.) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา ที่อยู่ปัจจุบัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
2. ข้อมูลการให้คำปรึกษา ได้แก่ การให้คำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์ และฝ่ายสนับสนุน
3. ข้อมูลทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในปัจจัยด้านการให้บริการทางการแพทย์ (17 ข้อ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (11 ข้อ) และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล (28 ข้อ) แยกถามในแต่ละส่วน (52 ข้อ) รวมทั้งสิ้น 156 ข้อ ซึ่งจัดอันดับคะแนน 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด หรือ เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง สำคัญมาก หรือ เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง สำคัญ	หรือ เห็นด้วย
คะแนน 2 หมายถึง สำคัญน้อย	หรือ ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด	หรือ ไม่เห็นด้วยที่สุด

จากนั้นจะคำนวณคะแนนเฉลี่ย และเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินผล (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2538) โดยแบ่งส่วนคะแนนจาก 1 – 5 ซึ่งมี 4 ช่วง (1-2, 2-3, 3-4, และ 4-5) ออกเป็น 5 ส่วนเท่า ๆ กัน คือส่วนละ 0.8 คะแนน เป็นเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

3.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.6.1 **ตัวแปรต้น** ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

3.6.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และทัศนคติของผู้มาใช้บริการ

3.7 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสะดวก ตามสัดส่วนของจำนวนผู้ป่วยนอกในแต่ละแผนก ดังแสดงในตารางที่ 3.1

3.8 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.8.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา งานค้นคว้าอิสระ เจ้าหน้าที่สายงานบริหารของโรงพยาบาล ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย และกลุ่มคนที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) และโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงข้อความคำถามในแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม แล้วนำออกทดสอบ (Pre-Test)

3.8.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้ด้วยการทำ Pre-Test กับกลุ่มคนที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 ใช้สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการใช้บริการ นำเสนอด้วยรูปแบบตารางค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.8.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว เพื่อวัดและเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-significant different: LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95