

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 วิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาล โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1.1 ศึกษาทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านงาน 3) ปัจจัยด้านบุคลากร 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

3.1.2 ศึกษาทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการโรงพยาบาล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ความเชื่อมั่น 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4) การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยอ้างอิงสถิติจากจำนวนผู้ป่วยนอกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทั้งหมดจำนวน 138,732 คน

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่างประชากรตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970; อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ชุมพลชัย, 2546: 99) และได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษา  
 $e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

จากสูตรสามารถนำขนาดของประชากรทั้งสิ้นมาคำนวณได้จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{138,732}{1 + 138,732 (0.05^2)} \\ &= 398.85 \\ &= 399 \text{ คน} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรซึ่งเป็นผู้ป่วยที่รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกใน 7 ฝ่ายได้แก่ ฝ่ายอายุรกรรม ฝ่ายจักษุ ฝ่ายศัลยกรรมทั่วไป ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายศัลยกรรมอโรพิดิกส์(กระดูก) ฝ่ายหู คอ จมูก ฝ่ายสูติ-นรีเวชกรรม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่าๆกันคือ ตัวอย่างประชากรจาก 7 ฝ่าย ฝ่ายละ 57 คน

ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างประชากรทั้งสิ้นจำนวน 399 คน

-หมายเหตุ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดทางการวิจัย คือ จากข้อมูลทางสถิติของจำนวนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2555 นั้นมีการนับจำนวนของผู้ป่วยที่รับบริการจากแผนกที่ให้บริการเป็นจำนวนรายครั้ง จึงทำให้ไม่สามารถทราบจำนวนผู้ใช้บริการที่แท้จริงในแต่ละแผนกได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรในสัดส่วนที่เท่ากันในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และการทบทวนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคิดในการวิจัยที่ประกอบด้วยปัจจัย ปัจจัยการบริหารองค์การและคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลซึ่งมีตัวบ่งชี้มาเป็นกรอบแนวทางในการตั้งคำถาม โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ แผนกที่รับบริการ สิทธิในการรักษาพยาบาล

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านงาน 3) ปัจจัยด้านบุคลากร 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาล ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ความเชื่อมั่น 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4) การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นการวัดระดับปัจจัยการบริหารองค์การ และคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลโดยใช้มาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (Likert Scale) (อ้างถึงใน สิน พันธุ์พินิจ, 2549) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

| คะแนน | ระดับความคิดเห็น |
|-------|------------------|
| 5     | มากที่สุด        |
| 4     | มาก              |
| 3     | ปานกลาง          |
| 2     | น้อย             |
| 1     | น้อยที่สุด       |

ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยการบริหารองค์การและคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลตามเกณฑ์การประเมินทัศนคติของ ประคอง กรรณสูตร (2538: 77) ดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | การแปลความหมาย                                 |
|------------------|------------------------------------------------|
| 4.21 – 5.00      | การบริหารองค์การและคุณภาพการบริการระดับสูงมาก  |
| 3.41 – 4.20      | การบริหารองค์การและคุณภาพการบริการระดับสูง     |
| 2.61 – 3.40      | การบริหารองค์การและคุณภาพการบริการระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60      | การบริหารองค์การและคุณภาพการบริการระดับต่ำ     |
| 1.00 – 1.80      | การบริหารองค์การและคุณภาพการบริการระดับต่ำมาก  |

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหา และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

**3.4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)** เป็นการหาความเที่ยงตรงของคำถาม เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการได้ตรงประเด็น โดยนำไปตรวจสอบกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญอีก 3 ท่าน ตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยนำมาคิดเป็นคะแนนดังนี้

+1 ข้อความถูกต้องดี

0 ไม่แน่ใจว่าข้อความถูกต้องหรือไม่

-1 ข้อความไม่ถูกต้อง

สูตรในการคำนวณค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการแปลผล ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ดังนี้ (อ้างใน เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552: 144)

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 0.00 – 0.20 | ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำ/ไม่มีเลย |
| 0.21 – 0.40 | ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำ          |
| 0.41 – 0.70 | ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาปานกลาง      |
| 0.71 – 1    | ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสูง          |

นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบ และการให้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ เลือกข้อที่มีค่าความสอดคล้อง IOC ตั้งแต่ 0.66-1 จัดทำเป็นแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ รวมทั้งแก้ไขภาษาให้มีความสละสลวย เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3.4.2 ทดสอบความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีทางคณิตศาสตร์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Coefficient Alpha Cronbach Method) โดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งเมื่อทดสอบข้อคำถามในแบบสอบถามแล้วได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้น ดังนี้

3.5.1 ขออนุญาตจาก คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.5.2 ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และพร้อมทั้งโครงร่างและตัวอย่างแบบสอบถาม

3.5.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม 2556 ถึง 24 ตุลาคม 2556 ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 399 ชุด จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 399 ชุด

3.5.4 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 399 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับการวิจัยโดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ แผนกที่รับบริการ สิทธิในการรักษาพยาบาล วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การ และคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ใช้สถิติ แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารการ และคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าได้ตั้งแต่ -1 ถึง +1 ( $-1 \leq r \leq 1$ ) และเป็นค่าไม่มีหน่วย จึงสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคู่ของตัวแปรต่างๆ ได้โดยตรง

ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (ยูดี ภาชาและคณะ, 2540)

r มีค่า 0 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

r มีค่า  $\pm 1$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

r มีค่า  $\pm 0.10 - \pm 0.20$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

r มีค่า  $\pm 0.20 - \pm 0.40$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันระดับค่อนข้างต่ำ

r มีค่า  $\pm 0.40 - \pm 0.60$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

r มีค่า  $\pm 0.60 - \pm 0.80$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

r มีค่า  $\pm 0.80 - \pm 1.00$  หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

เครื่องหมายหน้าตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ถ้า r มีค่าบวก (+) หมายถึง เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงด้วย ถ้า r มีค่าลบ (-) หมายถึง เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำด้วย

4. การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์

สมการถดถอยในรูป

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

(1) ตัวแปรตาม (Y) = คุณภาพการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ที่พยากรณ์ได้ในรูป

คะแนนดิบ

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

$X_1$  = ปัจจัยด้านโครงสร้าง

$X_2$  = ปัจจัยด้านงาน

$X_3$  = ปัจจัยด้านบุคลากร

$X_4$  = ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

สัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยการบริหารจัดการแต่ละตัวในรูปแบบคะแนน

ดิบ =  $b_1, b_2, b_3, b_4$ ,

$a$  = ค่าคงที่ในการพยากรณ์