

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด และระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 หัวข้อดังต่อไปนี้

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1.1 ผู้รับบริการห้องเจาะเลือด หมายถึง ผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่มารับบริการที่ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550

1.1.2 ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ หมายถึง แพทย์และพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ปี พ.ศ. 2550 จำนวน 169 คนและ 605 คนตามลำดับ

1.2 ตัวอย่าง (Sample) เป็นตัวแทนประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1.2.1 ผู้รับบริการห้องเจาะเลือด เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550 โดยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรสูตรของดาเนียล (Daniel, 1995:180)

เมื่อประชากรกลุ่มเป้าหมายมีขนาด 10,000 คนขึ้นไป

$$n = Z^2 pq / d^2$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าคะแนนมาตรฐานเมื่อกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % = 1.96

d = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ซึ่งผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.05

p = สัดส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เท่ากับ 0.84 (กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า, 2548)

$$q = 1 - p$$

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้ดังนี้

$$n = (1.96)^2 (0.84) (0.16) / (0.05)^2 = 207 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพราะฉะนั้นตัวอย่างของผู้ป่วยนอกจึงเท่ากับ 207 คน ในการวิจัยนี้ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการห้องเจาะเลือดจำนวน 250 คน และได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลครบถ้วนจากผู้ป่วยนอก 227 คนคิดเป็นร้อยละ 90.8 ของแบบสอบถามทั้งหมด

1.2.2 ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ได้ส่งแบบสอบถามให้แพทย์ตอบจำนวน 40 คนได้แบบสอบถามกลับคืนมา 33 คนคิดเป็นร้อยละ 82.5 และได้ส่งแบบสอบถามให้พยาบาลตอบจำนวน 100 คนได้แบบสอบถามกลับคืนมา 83 คนคิดเป็นร้อยละ 83.0 ดังนั้นจึงได้ตัวอย่างแพทย์และพยาบาลเท่ากับ 33 และ 83 คนตามลำดับ

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

1.3.1 ผู้รับบริการห้องเจาะเลือด สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) จากผู้ป่วยนอกที่รับบริการที่ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550 เฉพาะวันราชการ ตั้งแต่เวลา 06.30-12.00 น. จำนวน 19 วัน โดยจัดแบ่งเป็นวันละประมาณ 13 ตัวอย่าง จนครบจำนวน 250 คน แต่ไม่ซ้ำตัวอย่างเดิมในช่วงเวลาดังกล่าว

1.3.2 ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ สุ่มตัวอย่างแพทย์และพยาบาลโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550 เฉพาะวันราชการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี จากตำรา เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจ

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขต ในการสร้างเครื่องมือให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1.3 สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อนำมาแก้ไข

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการห้องเจาะเลือด 1 ชุด และสำหรับผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ 1 ชุดซึ่งแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะสังคมประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ชุดผู้รับบริการห้องเจาะเลือด มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ภูมิลำเนา อาชีพ ประเภทของผู้รับบริการ ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ

ชุดผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาที่ปฏิบัติงาน และอายุการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเซทามล์และคนอื่นๆ (Zeithaml, et al., 1990: 25-26) รวมทั้งศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ได้แก่ สภาพแวดล้อม ความสะอาด ลักษณะของอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ได้แก่ การให้บริการตรงตามสัญญา มีความถูกต้องแม่นยำ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการ มีความรวดเร็ว สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ทักษะ ความรู้
ความสามารถ บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการให้บริการด้วยใจของผู้ให้บริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ
ตามความต้องการ และความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการห้องเจาะเลือด ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน
จำนวน 28 ข้อดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	จำนวน 14 ข้อ	(ข้อ 1-14)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน 4 ข้อ	(ข้อ 15-18)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 19-21)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 22-26)
ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ	จำนวน 2 ข้อ	(ข้อ 27-28)

ชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ประกอบด้วยคำถาม 5
ด้าน จำนวน 21 ข้อดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	จำนวน 8 ข้อ	(ข้อ 1-8)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน 4 ข้อ	(ข้อ 9-12)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ	(ข้อ 13-16)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 17-19)
ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ	จำนวน 2 ข้อ	(ข้อ 20-21)

การประเมินความพึงพอใจใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ
ลิเคิร์ท (Likert's Scale) ซึ่งแต่ละข้อคำถามเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยกำหนดระดับความพึง
พอใจเป็น 5 ระดับและกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินค่าน้ำหนักตามที่กำหนดดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
ความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจค่าคะแนนเป็นรายข้อ ใช้การคำนวณช่วงการวัดดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรายข้อดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนนเท่ากับ 4.21 – 5.00
ความพึงพอใจระดับมาก	ช่วงคะแนนเท่ากับ 3.41 – 4.20
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนนเท่ากับ 2.61 – 3.40
ความพึงพอใจระดับน้อย	ช่วงคะแนนเท่ากับ 1.81 – 2.60
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนนเท่ากับ 1.00 – 1.80

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นคำถามปลายเปิด มีข้อคำถามดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการห้องเจาะเลือด สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะคุณภาพบริการห้องเจาะเลือดที่ผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะคุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการที่แพทย์ และพยาบาลให้ความสำคัญ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีวิธีการดังนี้

2.2.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเที่ยงตรง ดังนี้

- 1) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องและความเหมาะสม
- 2) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

3) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

2.2.1 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้รับบริการ ชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการห้องเจาะเลือด ได้ทดลองใช้สอบถามผู้ป่วยนอกจำนวน 30 คน และชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ได้สอบถามแพทย์และพยาบาลจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา วิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดให้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.70 ขึ้นไปจึงถือว่าเชื่อถือได้

3) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ พบว่าชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการห้องเจาะเลือด และชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.924 และ 0.935 ตามลำดับ จึงนำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ เพื่อนำเอาข้อแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยนอก แพทย์ และพยาบาลในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

3.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการขอข้อมูล จากผู้ป่วยนอก แพทย์ และพยาบาล ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ถึงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2550 เป็นระยะเวลา 19 วันทำการ เก็บข้อมูลเฉพาะในวันและเวลาราชการ

3.3 ชุดแบบสอบถามผู้รับบริการห้องเจาะเลือด ได้แบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์จากผู้ป่วยนอกจำนวน 227 ชุด และชุดแบบสอบถามผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ได้แบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์จากแพทย์และพยาบาลจำนวน 33 ชุด และ 83 ชุดตามลำดับ รวมทั้งหมด 343 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวนทั้งหมดแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
- 4.2 สร้างคู่มือลงรหัส
- 4.3 นำแบบสอบถามมาลงรหัสตามคู่มือ
- 4.4 ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำเร็จรูป กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- 4.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

4.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลโดยแจกแจงเป็น

1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะสังคมประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะคุณภาพบริการที่สำคัญ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนความพึงพอใจ

4.5.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistic) ใช้ทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1) Kolmogorov-Smirnov Test ใช้ทดสอบการแจกแจงของข้อมูลว่ามีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ ได้แก่ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกจำนวน 227 คนต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ข้อมูลระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลรวม 116 คนต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ

2) Mann-Whitney Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิงต่อคุณภาพบริการห้องเจาะ

เลือด และการทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อคุณภาพบริการ
ห้องปฏิบัติการ

3) Kruskal-Wallis Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มี
มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ
บริการห้องเจาะเลือด ตามลักษณะสังคมประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เช่นอายุ สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษาสูงสุด ภูมิลำเนา อาชีพ ประเภทของผู้รับบริการ ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล
รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ

4) LSD (Least Significant Difference) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความ
แตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ กลุ่มอายุที่ต่างกัน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และกลุ่มที่มี
ภูมิลำเนาแตกต่างกัน