

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่ส่วนงานผู้ป่วยนอก จำนวน 132 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และผู้ให้บริการส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2549 จำนวน 200 คน โดยแบ่งตามแผนก ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (R.V. Krejcie and D.W.Morgan อ้างถึงในธานินทร์, 2548) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการจะเท่ากับ 132 คน ประกอบไปด้วยแผนกต่างๆดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

แผนกที่ปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกอายุรกรรม	38	25
แผนกหู ตา คอ จมูก	21	14
แผนกกายภาพบำบัด	11	7
แผนกหัวใจ	21	14
แผนกระบบทางเดินอาหาร	25	16
แผนกเด็ก	21	14
แผนกสูติ-นารี	17	12
แผนกฉุกเฉิน	21	14
แผนกตรวจสุขภาพ	25	16
รวม	200	132

เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละชุดมีดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ ลักษณะเป็นคำถาม แบบตรวจรายการ(Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

<u>การรับรู้คุณภาพการบริการ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
จริงมากที่สุด	5
จริง	4
ค่อนข้างจริง	3
ไม่จริง	2
ไม่จริงเลย	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

<u>ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
การรับรู้คุณภาพการบริการในระดับสูง	3.68- 5.00
การรับรู้คุณภาพการบริการในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
การรับรู้คุณภาพการบริการในระดับต่ำ	1.00- 2.33

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรสลักษณะเป็นคำถาม แบบตรวจรายการ(Check List) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านบวก และด้านลบจำนวน 40 ข้อ

ข้อคำถามด้านบวก

<u>ความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1

ข้อคำถามด้านลบ

<u>ความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	1
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

<u>ระดับความฉลาดทางอารมณ์</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง	3.68- 5.00
ความฉลาดทางอารมณ์ในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
ความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ	1.00- 2.33

ส่วนที่ 3 แบบวัดทัศนคติต่ออาชีพ เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของ Likert ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ

ข้อคำถามด้านบวก

<u>ทัศนคติต่ออาชีพ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1

ข้อคำถามด้านลบ

<u>ทัศนคติต่ออาชีพ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	1
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับทัศนคติต่ออาชีพของผู้ให้บริการ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

<u>ระดับทัศนคติต่ออาชีพ</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ทัศนคติต่ออาชีพในระดับดี	3.68- 5.00
ทัศนคติต่ออาชีพในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
ทัศนคติต่ออาชีพในระดับไม่ดี	1.00- 2.33

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

<u>การรับรู้คุณภาพการบริการ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
จริงมากที่สุด	5
จริง	4
ค่อนข้างจริง	3
ไม่จริง	2
ไม่จริงเลย	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

<u>ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
การรับรู้คุณภาพการบริการในระดับสูง	3.68- 5.00
การรับรู้คุณภาพการบริการในระดับปานกลาง	2.34- 3.67
การรับรู้คุณภาพการบริการในระดับต่ำ	1.00- 2.33

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อเป็นการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาที่ใช้ และภาษาที่ใช้โดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ของการวัด

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น(Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้รับบริการและผู้ให้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำผลที่ได้ มาหาค่าอำนาจจำแนก ด้วยวิธี Item Total Correlation โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และหลังจากนั้นนำแบบสอบถามทั้งฉบับไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ.929

2.2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .845

2.3 แบบสอบถามการทัศนคติต่ออาชีพ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .842

2.4 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .909

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย
2. ส่งแบบสอบถามสำหรับการวิจัยที่สมบูรณ์แล้วเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 132 ฉบับได้รับคืนมา 132 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

5. F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffé

6. Multiple Regression Analysis ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระ ตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ด้วยวิธีการ Stepwise โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05