

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด วิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทาง 7 ศูนย์ ของโรงพยาบาลเวชธานี ได้แก่ ศูนย์ตรวจสุขภาพ ศูนย์ไตเทียม ศูนย์ทันตกรรม Dentalis ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์และต่อมไร้ท่อ ศูนย์ผิวหนังเลเซอร์และความงาม ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี ศูนย์สมองและระบบประสาทในเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยกำหนดจำนวนประชากรจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 24,597 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ทั้ง 7 ศูนย์ ทำการสุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

2.1 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane' (อ้างถึงใน สุธรรค์ อมรรตตันศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย, 2545, หน้า 125) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าจำนวน 400 คน

2.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบโควตา (quota sampling) อย่างมีสัดส่วนตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ดังตาราง 1

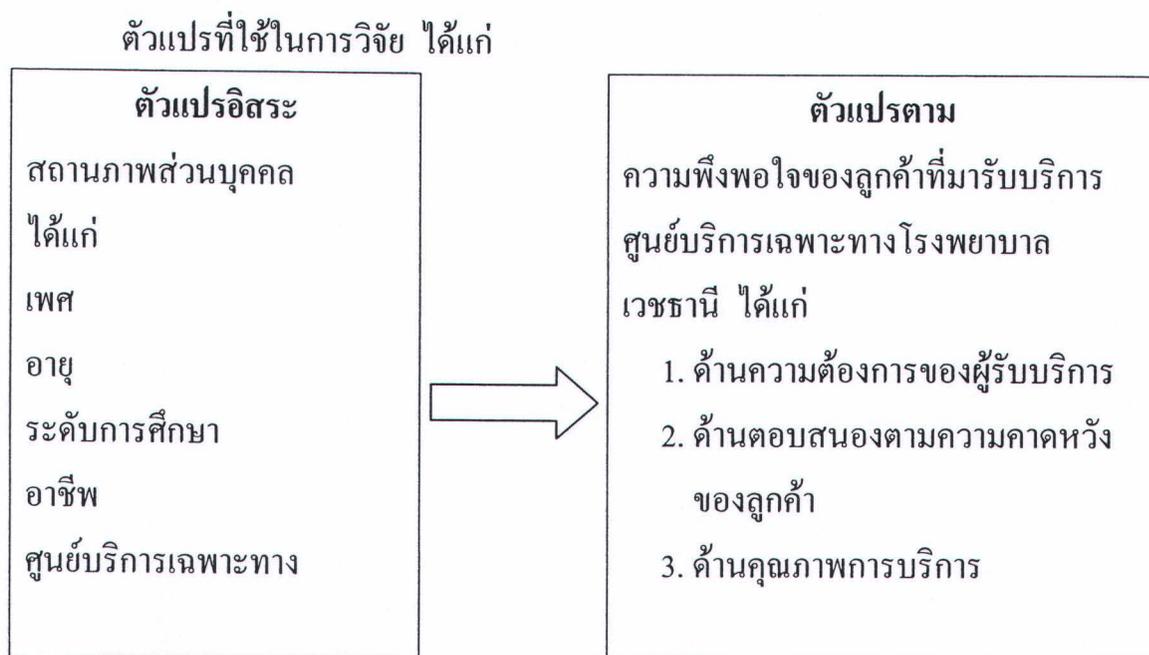
2.3 สุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ทั้ง 7 ศูนย์ แบบเจาะจงคือเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

### ตาราง 1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ศูนย์บริการเฉพาะทาง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ศูนย์ไตเทียม	1,750	28
ศูนย์ตรวจสุขภาพ	4,300	70
ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี	3,200	52
ศูนย์ทันตกรรม Dentalis	5,760	94
ศูนย์ผิวหนังเลเซอร์และความงาม	3,867	63
ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์และต่อมไร้ท่อ	3,020	49
ศูนย์สมองและระบบประสาท	2,700	44
รวม	24,597	400

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามสำรวจ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาข้อมูล ตำรา และการสอบถามจากลูกค้าที่มารับบริการ และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศูนย์บริการเฉพาะทางที่มาติดต่อ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 26 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อคำถามทุกข้อมีลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงรับ และมีการให้คะแนน ดังนี้ คือ

- 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายความว่า พึงพอใจมาก
- 3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย
- 1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (open-ended question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากตำรา แนวคิด หลักการ ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพในการให้บริการ
2. กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทุกตัวในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC (Item Objective Conguence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 ท่าน ดังนี้

- 3.1 นางสาวตรี สุขทิศ ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
- 3.2 นางสาวฉวี สุขวงษ์ ผู้จัดการศูนย์ทันตกรรม Dentalis

3.3 นางหรรษมน ประสาทแก้ว ผู้จัดการศูนย์เบาหวานไทรอยด์และต่อมไร้ท่อ

3.4 นางสาวจิตาธิปไตย ยงค์ประวัตติ ผู้จัดการศูนย์สมองและระบบประสาท

3.5 นางสาวพรรณงาม เลิศเพ็ญพิภคร์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

3.6 นางวาสนา สุไลมาน อาจารย์ฝ่ายวิชาการ โรงเรียนคณาธิปการบริบาล จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Item Objective Congruence--IOC) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์

จากนั้นนำคะแนนผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ โดยใช้สูตร (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2550, หน้า 150)

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

คือ IOC แทนค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์

$\sum R$  แทนผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ

$N$  จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรมีการปรับปรุง

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6-1 (ภาคผนวก ก)

4. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อดูว่าเครื่องมือนี้มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับลูกค้าที่มาบริการศูนย์อื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบ item-total correlation และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (reliability) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha coefficient) ตามแบบของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และแยกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.56-0.77 และค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.95 ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.63-0.75 และค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.95 ด้านคุณภาพการบริการ ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.62-0.71 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ 0.95 (ภาคผนวก ก)

5. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ เหมาะสม แล้วนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเวชธานีเพื่อขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ไปแจกด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้าใจตรงกันและขอรับคืนด้วยตนเอง

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจำนวน 400 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และศูนย์บริการเฉพาะทางใช้วิธีคำนวณโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	พึงพอใจมาก
2.50-3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	พึงพอใจน้อย
1.00-1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี กรณี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ  $t$  test และกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ

ศูนย์บริการเฉพาะทางใช้สถิติวิเคราะห์ทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé

4. การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี เป็นการสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ และแจกแจงความถี่