

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งเก็บข้อมูลแบบผสมวิธี (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิจัยแบบตัดขวาง เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) ประชากรสำหรับการเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม เป็นประชากรที่มาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลฯ จำนวน 68,880 คนต่อเดือน (ข้อมูล ช่วงตุลาคม 2560)
- 2) ประชากรสำหรับการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการระดับผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ตัวอย่างสำหรับการตอบแบบสอบถามเป็นผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาลฯ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

สูตรของ ทาโร ยามานะ มีดังนี้

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

โดยที่	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษา
	n	=	จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ต้องการศึกษา
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลเท่าที่จะยอมรับได้ที่ 5%

1.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรผู้รับบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลฯ

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } e &= 0.05 & N &= 68,880 \\ n &= \frac{68,880}{1+(68,880)(0.05)^2} \\ &= 397.69 \end{aligned}$$

จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

2) ตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sample Group) จำนวน 4 คน ได้แก่ (1) หัวหน้างานเวชระเบียน (2) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และ (4) เกสเซอร์ ระดับชำนาญการ

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.3.1 การสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยสุ่มจากผู้มารับบริการในโรงพยาบาลฯ เฉพาะผู้ป่วยนอกที่ไม่นอนพักฟื้นในโรงพยาบาล ในช่วงวันจันทร์-วันอาทิตย์ และเวลาที่มารับบริการ ประกอบด้วย ระหว่างเวลา 8.01 – 16.00 น. ระหว่างเวลา 16.01 – 24.00 น. และ ระหว่างเวลา 24.01 – 8.00 น.

1.3.2 การสุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับบริหารเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ (1) หัวหน้างานเวชระเบียน (2) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และ (4) เกสเซอร์ ระดับชำนาญการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม ใช้ในการสอบถามประชาชนผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลฯ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบ Check List เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา/ระดับชั้นปี สถานภาพ วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ (ประเภทของบริการที่รับบริการ) ความถี่ในการเข้ารับบริการ ช่วงวันและเวลาที่รับบริการ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ สร้างโดยอาศัยแนวคิดของนักวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายท่าน โดยแบ่งออก เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ
 - 1.1 ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
 - 1.2 บุคลากรหรือผู้ให้บริการ
 - 1.3 รูปแบบการให้บริการ
 - 1.4 ระยะเวลาการให้บริการ
 - 1.5 ความแน่นอน
 - 1.6 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
 - 1.7 ระยะเวลาใช้บริการ
2. ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ
 - 2.1 การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 2.2 การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก
 - 2.3 ความพึงพอใจและประทับใจ
 - 2.4 ลักษณะที่สัมผัสได้
3. ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ
 - 3.1 วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี
 - 3.2 อาคาร/สถานที่
 - 3.3 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 3.4 การกำกับการแสดงออกของตนเอง
 - 3.5 ค่านิยมในการบริการ
 - 3.6 การทำงานเป็นทีม
4. ปัจจัยภายนอก
 - 4.1 กฎหมาย
 - 4.2 สังคมไทย

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1 การให้บริการอย่างเสมอภาค 2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3 การให้บริการอย่างพอเพียง

4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเป็นแบบสอบปลายปิดให้ผู้ตอบเลือกตอบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดแบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

ทั้งนี้ ข้อคำถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ โดยใช้มาตราไลเกิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็นคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยสัมภาษณ์ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแบ่งปัจจัยต่างๆ ให้เหมาะสมกับระดับใดๆ ใช้การคำนวณแบ่งระดับโดยใช้ค่าทางสถิติ คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดระดับคำตอบที่เหมาะสมของปัจจัยด้านต่างๆ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.20 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.40 – 4.19	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.60 – 3.39	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.80 – 2.59	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.79	หมายถึง	น้อยที่สุด

2.2 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาข้อมูลมากำหนดขอบเขตของเนื้อหาเพื่อสร้างแบบสอบถามและเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.2.2 ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา รวมถึงตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2.2.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา สำหรับแบบสอบถามหลังร่างแบบสอบถามเสร็จแล้ว จึงนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจพิจารณาแก้ไข นำมาปรับปรุงแล้วสร้างแบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามกับเนื้อหา โดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตรวจสอบความสอดคล้อง และครอบคลุมของข้อคำถาม กับเนื้อหาแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ไพบูลย์ คะเชนทรพรรค์ 2557: 6-42)

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

โดยที่ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

R = ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคนในแต่ละข้อคำถาม (คิดเครื่องหมายด้วย)

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ +1,0,-1 ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดตรงกับเนื้อหาที่กำหนด
- ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดตรงกับเนื้อหาที่กำหนด
- ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดไม่ตรงกับเนื้อหาที่กำหนด

ผลการประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก ประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ จำนวน 60 ข้อ พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 0.33 และสูงสุด 1.00 มีค่า IOC = 0.93 ส่วนสอง ประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ จำนวน 19 ข้อ พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 0.67 และสูงสุด 1.00 มีค่า IOC = 0.89 ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ยังใช้ไม่ได้พร้อม

คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับแก้ไขอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ข)

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไข ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (pretest) โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐอื่น ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Crobach, 1951) (อ้างใน ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค์ 2557: 6-42) โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

โดยที่ α หมายถึง ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัด

K หมายถึง จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 หมายถึง ค่าความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม

s_t^2 หมายถึง ค่าความแปรปรวนทั้งฉบับ

สูตรดังกล่าวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เชื่อถือได้เที่ยงตรงพร้อมที่จะนำไปเก็บข้อมูลได้ กำหนดหาความเชื่อมั่นได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.982 (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ค)

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์แล้วมาปรับปรุงแก้ไข ในส่วนที่มีข้อบกพร่องจนผ่านในทุกขั้นตอนแล้วนำไปปฏิบัติจริง

3. เก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ส่วนที่ 1 เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการในโรงพยาบาลฯ ที่ส่งคืนแก่ผู้ศึกษา นำฉบับที่สมบูรณ์ดำเนินการต่อไป ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรภายในโรงพยาบาลฯ

โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ขอนหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและขอแจกแบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาลฯ

3.2.2 ขออนุญาตจากผู้รับผิดชอบงานผู้ป่วยนอกภายในโรงพยาบาลฯ เพื่อแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มารับบริการด้านงานผู้ป่วยนอก ในช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลและเก็บกลับคืนจนครบจำนวน รวบรวมเก็บกลับคืนด้วยตนเองร่วมกับผู้ช่วย ได้แบบสอบถามคืนมาร้อยละ 100 หรือ 400 ฉบับ

3.2.3 ติดต่อนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง 4 ท่าน คือ (1) หัวหน้างานเวชระเบียน (2) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และ (4) เกสเซอร์ ระดับชำนาญการ แล้วผู้วิจัยออกไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาครบจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์แล้ว นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

4.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1) ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ สำหรับพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

2) ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ และระดับคุณภาพการบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานข้อ 1

2) การทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ว่า มีระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มากกว่าร้อยละ 80 ใช้ t-test สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ตามสมมติฐานข้อ 2

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วย แล้วนำประเด็นเนื้อหาที่คล้ายคลึงกันมาจัดกลุ่มจำพวกเดียวกัน และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

5. เกณฑ์การพิจารณาระดับคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ HA (Hospital Accreditation)

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนน HA (Hospital Accreditation)

ระดับ	คะแนน	วิธีการปฏิบัติ	ความครอบคลุม	ผลลัพธ์
ไม่ดี	0%	ไม่เป็นระบบ/ไม่มีการปฏิบัติ	ยังไม่มีดี	ไม่มีรายงาน/ผลไม่ดี
พอใช้	10-30%	เริ่มเป็นระบบ ตอบสนองเป้าหมายหลัก	ยังไม่มีดี	เริ่มเห็นแนวโน้มที่ดีขึ้น
ดี	40-60%	เป็นระบบ, ตอบสนองเป้าหมายหลัก, มีการใช้ข้อมูล	ค่อนข้างดี	ผลลัพธ์ดีในประเด็นสำคัญส่วนใหญ่
ดีมาก	70-90%	เป็นระบบ, ตอบสนองเป้าหมายทุกอย่าง	ดีมาก	ดี, ยั่งยืน
ดีเลิศ	100%	ปรับปรุงต่อเนื่อง	ดีเลิศ	ดีเลิศ, เป็นผู้นำ