



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่มารับบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในเดือน กุมภาพันธ์ 2551 รวมทั้งสิ้น 2506 คน ดังนี้

หนองม่วง	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลท่าม่วง	จำนวน	669	คน
	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล	จำนวน	66	คน
โคกสำโรง	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลโคกเจริญ	จำนวน	174	คน
	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล	จำนวน	272	คน
ชัยบาดาล	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำสนธิ	จำนวน	401	คน
	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล	จำนวน	151	คน
พัฒนานิคม	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลท่าหลวง	จำนวน	24	คน
	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล	จำนวน	639	คน
	ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลสระโบสถ์	จำนวน	56	คน
	รวม	จำนวน	2,506	คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากรที่มารับบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) (สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 129 - 130) ที่มีความคลาดเคลื่อน .05 โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของการเป็นตัวแทน ผลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 การสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

โรงพยาบาล	จำนวนประชากร (N)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n)
โรงพยาบาลท่าวัง	699	45
โรงพยาบาลหนองม่วง	66	30
โรงพยาบาลโคกเจริญ	174	45
โรงพยาบาลโคกสำโรง	272	45
โรงพยาบาลลำสนธิ	401	45
โรงพยาบาลชัยบาดาล	151	40
โรงพยาบาลท่าหลวง	24	24
โรงพยาบาลพัฒนานิคม	693	46
โรงพยาบาลสระโบสถ์	56	25
รวม	2,506	345

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ใน 6 ด้านคือ ด้านสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน โดยการสร้างเครื่องมือการวัดในแบบของลิคเคอร์ต (Likert) ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางการเขียนข้อคำถาม
2. การกำหนดขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา
3. สร้างข้อคำถามฉบับร่าง ตามขอบข่ายที่กำหนด ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ทั้ง 6 ด้าน
4. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. เสนอร่างแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (content validity) และปรับปรุงแก้ไข วิธีที่ใช้ในการตรวจสอบ คือการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือ IOC (สุรวิทย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 243 - 244) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือ IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5ให้นำมาปรับปรุงแก้ไขใหม่ ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80 – 1.00
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน จากโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach,1971, อ้างถึงใน สุรวิทย์ ศิริโกภาภิรมย์. 2546. หน้า 243 - 244) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.901
7. นำข้อมูลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง โดยจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือบันทึก เสนอมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในการขอเก็บข้อมูล จากผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือ ส่งให้ผู้บริหารโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ที่มีผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยเป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2

1. วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละของข้อมูล แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542, หน้า 108)

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยในด้าน เพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test) ส่วนอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว จำนวนครั้งของการรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) ถ้ามีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรของ เชฟเฟ่ (Scheffe') จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว และจำนวนครั้งของการรับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณขนาดตัวอย่างทั้งหมดจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 129 -130) ดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = .05

N แทน จำนวนประชากร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,506}{1 + 2,506(.05)^2}$$

$$n = 345$$

2. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับเนื้อหา หรือลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมโดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา 5 คน ให้แต่ละคนพิจารณา ลงความเห็น และให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

แล้วนำมาแทนค่าในสูตร (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 243 - 244) ดังนี้

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะ เฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นถูกตัดออกไป หรือต้องปรับปรุงใหม่

3. การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 132)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 n แทน จำนวนข้อคำถาม
 s_i^2 แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

4. การหาค่าร้อยละ (percentage) (สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 95)

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5. การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 277)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \sum แทน ผลรวม
 X แทน ค่าหรือคะแนนของข้อมูล
 N แทน จำนวนข้อมูล

6. การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 281)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x แทน คะแนนแต่ละข้อที่ i
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

7. สถิติทดสอบ ที (t - test) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 226-228)

7.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เมื่อ $(\sigma_1^2 = \sigma_2^2)$ โดยใช้การทดสอบที (t-test) (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 227)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

เมื่อ \bar{x}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 \bar{x}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
 s_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 s_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 $d = n_1 + n_2 - 2$

7.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เมื่อ $(\sigma_1^2 = \sigma_2^2)$ โดยใช้การทดสอบที (t-test) (วิลโล ทองแผ่, 2542, หน้า 227)

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ \bar{X}_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

8. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way analysis of variance) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 296)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
MS_b	แทน	ความแปรปรวน (mean square) ระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวน (mean square) ภายในกลุ่ม

9. สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยวิธี S-method ของเซฟเฟ (Scheffe) (บุญธรรม กิจปรีดาปริสทธิ, 2535, หน้า 296 - 297)

$$F = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MS_w \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) (k - 1)}$$

เมื่อ F	แทน ค่าสถิติทดสอบของเซฟเฟ
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
k	แทน จำนวนกลุ่ม
n_1	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 1
n_2	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 2
MS_w	แทน ความแปรปรวน (mean square) ภายในกลุ่ม