

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 970 คน (ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี, 2550, หน้า 1)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 280 คน

การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยอาศัย สัดส่วน ผลปรากฏ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

ตำแหน่งงาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
ข้าราชการ	510	152
ลูกจ้างประจำ	205	61
ลูกจ้างชั่วคราว	255	67
รวม	970	280

ที่มา (ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี, 2550, หน้า 1)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (close ended questionnaire) แบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

ตอนที่ 2 บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี บรรยากาศองค์การที่มีต่อคุณภาพในการบริการ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแบบสอบถามต่าง ๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

3. สร้างแบบสอบถามและนำไปให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ แก้ไขสำนวนภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอนั้นอื่น ๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอนั้นที่ได้รับจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปใช้จริง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ต่อจากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence index: IOC) (สุริย ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 243 – 244)

2. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า 119)

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เมื่อรับแบบสอบถามคืนมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง และคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีแจกแจงความถี่ (frequency) หาค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

2.2 วิเคราะห์บรรยายภาคองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.3 วิเคราะห์คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยายภาคองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' s product moment correlation coefficient)

2.5 ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยายภาคองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one - way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีแอลเอสดี (Fisher's least significant : LSD)

3. เกณฑ์การประเมิน

3.1 ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การประเมินสภาพบรรยายภาคองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ดังนี้ (ประไพ ปิยะจันทร์, 2543, หน้า 47)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับการรับรู้บรรยายภาคองค์การมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้บรรยายภาคองค์การมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้บรรยายภาคองค์การปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้บรรยายภาคองค์การน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	0.50 – 1.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้บรรยายภาคองค์การน้อยที่สุด

3.2 ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2540, หน้า 10)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับการรับรู้คุณภาพในการบริการมากที่สุด
------------------	-------------	---------	--

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้คุณภาพในการบริการมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้คุณภาพในการบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้คุณภาพในการบริการน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	0.50 – 1.49	หมายถึง	ระดับการรับรู้คุณภาพในการบริการน้อยที่สุด

3.5 ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์แปลความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์กร และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ดังนี้ (ศิริเพ็ญ มากบุญ, 2542, หน้า 366)

ค่าสหสัมพันธ์ (r_{XY})	.80 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง มีค่าทางบวก ทางลบ
ค่าสหสัมพันธ์ (r_{XY})	.70 - .79 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง มีค่าทางบวก ทางลบ
ค่าสหสัมพันธ์ (r_{XY})	.40 - .69 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง มีค่าทางบวก ทางลบ
ค่าสหสัมพันธ์ (r_{XY})	.20 - .39 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ มีค่าทางบวก ทางลบ
ค่าสหสัมพันธ์ (r_{XY})	ต่ำกว่า .20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ มีค่าทางบวก ทางลบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 สูตรหากลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) โดยกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ($e = .05$) มีสูตรดังนี้ (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า 81)

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

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

N	แทน	จำนวนประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้วิจัยยอมรับได้

1.2 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence index: IOC) ของ ข้อ
คำถามแต่ละข้อ มีสูตรดังนี้ (สุวิมล ติรภานนท์, 2542, หน้า 129)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละ ระดับความสอดคล้อง
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีสูตรดังนี้ (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า
119)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

2. สถิติพรรณนา (descriptive statistics)

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีแจกแจง
ความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) มีสูตรดังนี้ (อนุรักษ์ นวพรไพศาล,
2543, หน้า 85)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2.2 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีสูตรดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2545, หน้า 72)

1) ค่าเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum_{i=1}^n x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวอย่างประชากรที่ i ถึง n
 n แทน ขนาดตัวอย่าง

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X_i แทน คะแนนตัวอย่าง
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน ขนาดตัวอย่าง

3. สถิติอนุมาน (inferential statistics)

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เป็นการค่าความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และ

คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งเป็นการหาค่าสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างทีละคู่ มีสูตรดังนี้ (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 192)

$$r_{XY} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2][n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2]}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	n	แทน	ขนาดตัวอย่าง
	x_i, y_i	แทน	ค่าที่วัดได้จากตัวแปร x_i, y_i
	$x_i y_i$	แทน	ผลคูณของตัวแปร x_i กับ y_i
	$\sum_{i=1}^n x_i y_i$	แทน	ผลรวมของผลคูณของตัวแปร x_i และ y_i
	$\sum_{i=1}^n x_i, \sum_{i=1}^n y_i$	แทน	ผลรวมของตัวแปร x_i , ผลรวมของตัวแปร y_i
	$\sum_{i=1}^n x_i^2, \sum_{i=1}^n y_i^2$	แทน	ผลรวมของตัวแปร x_i ที่ยกกำลังสอง, ผลรวมของตัวแปร y_i ที่ยกกำลังสอง

3.2 ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi - square) เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้วยค่าสถิติการแจกแจงไคสแควร์ มีสูตรดังนี้ (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 233)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เมื่อ	χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์
	O_{ij}	แทน	ความถี่ของเซลล์ในแถว (row) ที่ i หลักที่ j
	E_{ij}	แทน	ความถี่ที่คาดหวังของเซลล์ในหลัก (column) ที่ i หลักที่ j
	r	แทน	จำนวนแถว
	c	แทน	จำนวนหลัก

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์ตารางการถ้จจร (contingency coefficient : C) เป็นการวัดขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปรแบบประเภท 2 ตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์ตารางการถ้จจร (contingency coefficient : C) มีสูตรดังนี้ (วิลโล ทองแผ่, 2542, หน้า 235)

$$C = \sqrt{\frac{X^2}{n}}$$

เมื่อ	C	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ตารางการถ้จจร
	χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์
	n	แทน	ขนาดตัวอย่าง

4. การทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

4.1 การทดสอบค่าที่ (t - test) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สูตรที่ใช้ คือ (สุวรีย ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 277)

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

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณา การแจกแจง
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ได้จากตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ได้จากตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ

4.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F – test) (ชูศรี วงศ์รัตน์ , 2541 , หน้า 249)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟ (F distribution) เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within groups)

4.3 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2545, หน้า 201)

$$LSD = t_{\alpha/2} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบประชากรกลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน	ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง
N	แทน	ขนาดตัวอย่าง