

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว ปี พ.ศ. 2557 อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 5,206 คน ตามเกณฑ์ดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือกผู้รับบริการ เข้างานวิจัย (Inclusion criteria)

1. ประชาชนที่อยู่ในเขตบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อาศัยอยู่จริงในตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา อายุ 15 ปีขึ้นไป
2. ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลทั้งผู้ป่วยรายใหม่และรายเก่าในเดือนที่เก็บข้อมูล
3. ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลในคลินิกผู้ป่วยทั่วไป คลินิกผู้ป่วยเรื้อรัง รวมทั้งผู้มารับบริการนวดแผนไทย มีความรู้สึกรับรู้และไม่มีความพิการรุนแรง

4. สามารถสื่อสารรู้เรื่องและเข้าใจ

5. ยินดีตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

เกณฑ์การแยกผู้รับบริการออกจากวิจัย (Exclusion criteria)

1. ผู้ป่วยอาการหนัก
2. ผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องรีบให้การรักษาพยาบาล
3. ประชาชนที่รับบริการ โรงพยาบาลในคลินิกเด็กดี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คำนวณขนาดตัวอย่างได้ จำนวน 372 คน ตามสูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 ดังนี้

$$n = \frac{N, e = .05}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนประชากร
e แทน ระดับความคลาดเคลื่อน

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{5,206}{1 + 5,206 (0.05)^2}$$

$$n = 372$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยวิธีการเก็บตัวอย่างอย่างต่อเนื่อง (Consecutive sampling) จากกลุ่มประชากรที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลาขณะที่มารับบริการ เป็นการเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการทุกคนที่มารับบริการ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะครบจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย เรื่องความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ขออนุญาตหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลหาความเชื่อมั่น (Reliability)
4. ขออนุมัติจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยด้านสาธารณสุขในคน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ในการดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจาก โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว
เพื่อขอความร่วมมือเก็บข้อมูลกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว โดยมีการเก็บ
ข้อมูล 2 ขั้นตอน คือ
 - 5.1 การดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม (Try-out) โดยจะมีการทดสอบผู้ป่วยใน
บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน
 - 5.2 การดำเนินการเก็บข้อมูลจริงเพื่อให้ได้ 372 คน ตามที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้
6. อบรมผู้ช่วยนักวิจัย โดยรับสมัครจากอาสาสมัครหมู่บ้านละ 1 คน รวมทั้งหมด 10 คน
เพื่อสับเปลี่ยนกันเก็บแบบสอบถามในคลินิกบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว ทำการอบรม
ทำความเข้าใจรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งแผนช่วงระยะเวลาการดำเนินการเก็บ
แบบสอบถาม การเก็บแบบสอบถาม เก็บขณะที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว
เก็บแบบไม่ซ้ำคน (Non replacement) กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้สูงอายุและผู้อ่านหนังสือ
ไม่ได้แต่สื่อสารเข้าใจ ผู้ช่วยนักวิจัยจะอ่านข้อความให้ฟัง พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลตามความเห็นของ
ผู้รับบริการ
7. ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามก่อนที่จะทำการบันทึกข้อมูลลง
ในโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์
8. บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์
9. ตรวจสอบข้อมูลหลังบันทึกข้อมูล
10. วิเคราะห์ข้อมูล สรุปและนำเสนองานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัย
สร้างแบบสอบถามตามกรอบทฤษฎีของ SERVQUAL และดัดแปลง (Adaptation) แบบสอบถามของ
วสุพัชร แก้วกิม (2555:120-127) นำมาแก้ไขตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ และแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการออกเป็น 4 ช่วงเกณฑ์

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถามรวมทั้งได้ศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการจำแนกตามคุณภาพ บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการ

มีเกณฑ์การเลือกตอบและความหมาย ดังนี้

1. แบบสอบถามบริการตามความคาดหวัง หมายถึง บริการที่ท่านคาดหวังว่าจะมีหรือเกิดขึ้นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งนี้โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้นน้อยที่สุดหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 0 – 20
น้อย	หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้นน้อยหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 21 – 40
ปานกลาง	หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้นปานกลางหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 41 – 60
มาก	หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้นมากหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 61 – 80
มากที่สุด	หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้นมากที่สุดหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 81 – 100

2. แบบสอบถามบริการตามการรับรู้ (ที่ได้รับจริง) หมายถึง บริการที่ท่านได้รับจริงหรือสิ่งที่เป็จริง หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งนี้โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นน้อยที่สุดหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 0 – 20
น้อย	หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นน้อยหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 21 – 40
ปานกลาง	หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นปานกลางหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 41 – 60
มาก	หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นมากหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 61 – 80
มากที่สุด	หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้นมากที่สุดหรือเห็นด้วย	ร้อยละ 81 – 100

3. แบบสอบถามความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความชอบ ในสิ่งที่พบเห็น ประจักษ์ในสิ่งที่ได้รับจากการบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลแห่งนี้

โดยวัดผลจากช่องว่าง หรือผลต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการ นั้นหมายถึง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการ

เกณฑ์การแปลผลคะแนนในแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยกำหนดแปลความหมายเฉลี่ยของความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน

ค่าบลดอนแก้ว ทั้งรายด้านและโดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนคำตอบจากข้อมูลที่เก็บมาจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการออกเป็น 4 ช่วงเกณฑ์การคำนวณช่วงการวัดเพื่อแบ่งระดับคะแนน โดยให้ความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{4} \\ &= 1\end{aligned}$$

การแปลผลระดับของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว ทั้งรายข้อและรายด้าน แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1 – 1.99 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 2 – 2.99 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 3 – 3.99 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 4- 5 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อยู่ในระดับมาก

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา
2. การหาความตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างและปรับปรุงไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความชัดเจนของการใช้ภาษา หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข ให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนมากที่สุด (ภาคผนวก ค)

3. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงและเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

4. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) หลังจากผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ บ้านแม่สา ตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.97 (ภาคผนวก ก)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. เพื่อวัดระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติ Paired T-test ถ้าข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ ใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon signed ranks test

4. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ถ้าตัวแปรคุณลักษณะบุคคลมี 3 กลุ่มขึ้นไป จะใช้สถิติ One-way Anova ถ้าข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติใช้สถิติ Kruskal Wallis Test สำหรับคุณลักษณะส่วนบุคคลมี 2 กลุ่ม จะใช้สถิติ Unpaired T-test ถ้าข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติใช้สถิติ Mann-Whitney U Test

5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จากผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และค่าเฉลี่ยการรับรู้ ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการ หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการ จะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการ

6. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ใช้
สถิติ Logistic regression

