

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้กำหนด วิธีดำเนินการวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มีรายชื่อตามเวชระเบียน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2548 จำนวน 97,452 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มีรายชื่อในเวชระเบียน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 379 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดตามตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ณ ฝ่ายการเงินและบัญชีในขณะที่กำลังเก็บข้อมูลโดยไม่กำหนดเฉพาะเจาะจงไปที่ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กคนใดคนหนึ่ง

จำนวนประชากรผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มาใช้บริการที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรผู้ปกครองผู้ป่วยเด็กที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

เดือน	จำนวนผู้มาใช้บริการ
กรกฎาคม	33,362
สิงหาคม	32,532
กันยายน	31,558
รวม	97,452

ที่มา : กระทรวงสาธารณสุข. 2548 : 16

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ เป็น แบบสอบถาม 1 ชุด และ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ลักษณะคำถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check list)

1.2 ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน และบัญชี ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่าย ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท (Likerts scale) โดยมีค่าระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|-------------|---|
| 5 | หมายความว่า | ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการตรงกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการตรงกับข้อความนั้นมาก |
| 3 | หมายความว่า | ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการตรงกับข้อความนั้นปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการตรงกับข้อความนั้นน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการตรงกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

1.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือกโดยการเรียงลำดับความสำคัญ จำนวน 2 ข้อ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างข้อคำถาม โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจแนะนำแก้ไข

2.4 นำข้อเสนอของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม ได้ค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.66 – 1.00 (ภาคผนวก ง)

2.5 นำเครื่องมือที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มีรายชื่อในเวชระเบียนซึ่งมาใช้บริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาร์ค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9688

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการ ณ ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2549 ด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มีรายชื่อในเวชระเบียน ที่มาใช้บริการ ณ จุดชำระเงิน อธิบายรายละเอียดของแบบสอบถาม และให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม เมื่อผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงขอเก็บแบบสอบถามคืน โดยได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี โดยมีเกณฑ์สำหรับแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อหาระดับความคาดหวัง ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2544 : 100)

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
1	4.51 – 5.00	มากที่สุด
2	3.51 – 4.50	มาก
3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
4	1.51 – 2.50	น้อย
5	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

4. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภูมิลำเนา และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินที่มีต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มี 3 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ

6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละการวิจัยครั้งนี้ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% หรือนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05