

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาและสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นที่พอใจของผู้ประกันตนหรือประชาชนทั่วไปมากขึ้น และจะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายของสำนักงานประกันสังคมและสำนักงานสาธารณสุข ในด้านการให้บริการทางการแพทย์และบริการสาธารณสุขต่อไป โดยการศึกษาได้มีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมที่เลือกสถานพยาบาลโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 86,029 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2550 : ออนไลน์)
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 : 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตร

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

โดยให้ N = จำนวนประชากรทั้งหมด  
e = ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05  
n = จำนวนตัวอย่าง

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{86,029}{1 + (86,029 * 0.052)}$$
$$= 398.15 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 398.15 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 398 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำราที่ศึกษาในวิชาวิจัยทางธุรกิจและวิจัยทางสังคม

1.3 สร้างแบบสอบถามโดยตามขอบเขตและเนื้อหาที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

2. ลักษณะของเครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงานปัจจุบัน ลักษณะของงานที่ทำ อายุการทำงาน ที่อยู่ปัจจุบัน ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการ เป็นแบบตรวจรายการ จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยเป็นแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ ซึ่งกำหนดระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล โดยมีหลักเกณฑ์การคำนวณค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ประกันตนมาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาในด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ประชาชน กรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ รวมทั้งพิจารณาภาษาที่ใช้ว่าสามารถเข้าใจง่ายและเหมาะสมกับกลุ่ม ตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาหรือไม่

2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของคำถามว่าใช้ภาษาที่สื่อความหมายได้ชัดเจน เข้าใจง่ายหรือไม่ เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต่อไป

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง เก็บข้อมูล (Try out) กับผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7966

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยรวบรวมและศึกษาจากแหล่งดังนี้

1.1 ผู้วิจัยทำการสอบถามผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดบริการเวชระเบียน เมื่อพบว่ามีบัตรรับรองสิทธิที่ระบุเลือก โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และขอความร่วมมือจากผู้ประกันตนในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจำนวน 398 ชุด โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายนถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2551

1.2 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้วกลับคืนด้วยตนเอง และตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ นับจำนวนให้ครบตามจำนวน 398 ชุด เมื่อได้ข้อมูลครบแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก Web Site ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง ( $\bar{X}$ ) ใช้อธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตอนที่ 2

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนหรือการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน