

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้อง และสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอน และวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยข้อมูลของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2550 จำนวน 14,117 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (อภินันท์ จันตะณี. 2550 : 81) โดยให้ค่าความเชื่อมั่น 97 % และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.068

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

โดย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.068

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{14,117}{1 + 14,117 (0.068)^2}$$

$$n = \frac{14,117}{66.28}$$

$$n = 212.99$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 213 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้
  - 1.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ
  - 1.3 นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง
  - 1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

แบบสอบถามสำหรับผู้มารับบริการ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องวัด เป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

  - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)
  - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)
  - ตอนที่ 3 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในด้านต่าง ๆ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้(ประคอง กรรณสูตร. 2548 : 70) ดังนี้

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

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

2. การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้สร้างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบบบังเอิญกับผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลหนองแขง จังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน ก่อนเก็บข้อมูลจริง จากนั้นจึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของ ครอนบาช อัลฟา (Cronbach's Alpha) (อภินิษฐ์ จันตะณี. 2550 : 87) ได้ค่าความเชื่อมั่น .97

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และรอรับกลับคืน ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2550 รวมจำนวน 213 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเว็บไซต์สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 240-258) ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD.

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และ ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
3. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน