

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาว่ามีความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นอย่างไร โดยมี วิธีดำเนินการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง คำนวณโดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 88) เนื่องจากไม่มีการบันทึกจำนวนผู้มาใช้บริการไว้อย่างชัดเจน เพราะผู้ป่วย 1 คน จะมีญาติมาด้วยจำนวนไม่เท่ากัน บางคนมาก บางคนน้อย ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n	แทน	จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จะได้อาจจากการคำนวณ
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)
Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ 1.96
P	แทน	สัดส่วนประชากรที่ต้องการจะสุ่มโดยกำหนดใช้ 20% (0.2)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า n} &= \frac{0.2(1-0.2)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 245.76 \end{aligned}$$

โดยกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด มีจำนวน 246 คน

การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง จำนวน 246 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) กับญาติที่มาใช้บริการ ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง สุ่มตัวอย่างโดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับญาติผู้ป่วยที่มากับผู้ป่วย ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด ซึ่งใช้ญาติ 1 คน ต่อ ผู้ป่วย 1 คน ให้ญาติเป็นผู้อ่านแบบสอบถามและตอบแบบสอบถามเอง ผู้ทำวิจัยจะรอรับแบบสอบถามและคอยชี้แจงอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย และประเภทของผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scales) มีคะแนนและความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นได้นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย เพื่อกำหนดเกณฑ์ และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ มีดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 156-157)

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

กำหนดหลักเกณฑ์และความหมายจากแบบสอบถามที่วัดได้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยสอบถามเป็นรายชื่อ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากหัวข้อที่กำหนดมาให้ในตอนที่ 2

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ข้อมูลหลักเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายหรือนิยามตัวแปร เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามขอบเขตการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ตอน โดยใช้ กรอบแนวคิดของการวิจัยและนิยามเฉพาะเป็นแนวทางในการเขียนข้อคำถาม
4. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content validity) ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาอีกครั้งพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้
6. นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดสอบกับญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง จำนวน 30 ราย แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการ Cronbach's alpha ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9266

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลอ่างทอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

2. ผู้ทำวิจัยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 ชุด โดยนำแบบสอบถามถามญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง โดยญาติผู้ป่วยเป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามเอง ผู้ทำวิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืนทันที กรณีผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัย ไม่เข้าใจ ผู้วิจัยจะคอยชี้แจง อธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3. จัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 3 เดือน (เดือน เมษายน พ.ศ.2552 ถึง มิถุนายน 2552) จนครบ 246 ชุด

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่โรงพยาบาลอ่างทอง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่โรงพยาบาลอ่างทอง

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม กับแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ที่โรงพยาบาลอ่างทอง

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 3 กลุ่ม กับ แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง