



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช สุพรรณบุรี (รัฐ) และโรงพยาบาลศุภมิตร สุพรรณบุรี (เอกชน)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช สุพรรณบุรี (รัฐ) 49,322 คน และ โรงพยาบาลศุภมิตร สุพรรณบุรี (เอกชน) 43,397 คน รวมเป็นจำนวน 92,719 คน (โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช สุพรรณบุรี (รัฐ) และ โรงพยาบาลศุภมิตร สุพรรณบุรี (เอกชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ความคลาดเคลื่อนของประชากรน้อยที่สุด แล้วนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (อกินันท์ จันตะนี. 2549 : 82) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n แทน จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N แทน จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e แทน ความผิดพลาดที่ยอมรับได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

67

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{92,719}{1 + 92,719 \times (0.05)^2} \\ &= 398.28 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่คำนวณได้มีเท่ากับ 398 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ป่วยนอกที่เคยมารับบริการจากโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร สุพรรณบุรี (รัฐ) และ โรงพยาบาลศุภมิตร สุพรรณบุรี (เอกชน) จังหวัดสุพรรณบุรี แห่งละ 200 คน รวมเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

1.3 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย คำถามประเภทต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา เป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเพิ่มข้อความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก ได้แก่ เหตุผลของการเลือกใช้บริการ การได้รับข้อมูลของโรคที่ป่วย สิทธิการรักษา และระยะเวลาการเดินทาง เป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77) ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	แสดงว่า	มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	แสดงว่า	มีระดับการตัดสินใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	แสดงว่า	มีระดับการตัดสินใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	แสดงว่า	มีระดับการตัดสินใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	แสดงว่า	มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

69

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก และความเข้าใจลูกค้า เป็นแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

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

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77) ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการผู้ป่วยนอก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

70

2. การทดสอบเครื่องมือ (Try-out)

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

2.2 นำแบบสอบถามที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร. อภินันท์ จันตะณี ดร.ปรีชา วารัตน์ไชย และดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหา เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม ตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยได้ค่า IOC = 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปแจกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช สุพรรณบุรี (รัฐ) และโรงพยาบาลศุภมิตร สุพรรณบุรี (เอกชน) จังหวัดสุพรรณบุรี ในช่วงเวลา 08.00–16.00 น. และแบ่งเก็บข้อมูลเป็นช่วง Peak time และ Non peak time เพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูล โดยจะเก็บข้อมูลในวันทำการ / วันราชการ ในระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553

2. ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

71

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการและปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยค่า LSD (Least – significant different)
5. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regressions) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี