

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ เกณฑ์การวัดตัวแปร วิธีการเก็บข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ในระยะที่ 1 ประกอบด้วย ศูนย์เวชปฏิบัติครอบครัว ศูนย์แพทย์วัดตึก ศูนย์แพทย์วัดอินทาราม ศูนย์แพทย์ป้อมเพชร และสถานีอนามัยวัดพระญาติการาม ซึ่งศูนย์เวชฯ และศูนย์แพทย์ทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในเกาะเมืองของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนสถานีอนามัยวัดพระญาติการามตั้งอยู่นอกเกาะเมือง บริเวณตำบล ใฝ่ถึง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติการรับบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาก่อนเข้าร่วมโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” จำนวนประชาชนที่เข้ารับบริการทั้งสิ้น 65,884 คน (ข้อมูล 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2556–30 กันยายน พ.ศ. 2556) วิธีการประมาณจากสูตร Yamane (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536, หน้า 53) โดยคำนวณจากสูตร

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

$$N = \frac{65,884}{1 + (65,884)(0.05)^2}$$

$$n = 397.58$$

$$n = 398 \quad \text{ราย}$$

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 ราย โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการกำหนดโควตา (Quota sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 จำแนกประชากรในการวิจัยคือ ประชาชนที่อยู่เขตพื้นที่รับผิดชอบในสถานบริการ ระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ในระยะที่ 1 ประกอบด้วย ศูนย์เวชปฏิบัติครอบครัว ศูนย์แพทย์วัดตึก ศูนย์แพทย์วัดอินทาราม ศูนย์แพทย์ป้อมเพชร และสถานีอนามัยวัดพระญาติการาม ซึ่งศูนย์เวชฯ และศูนย์แพทย์ทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในเกาะเมืองของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนสถานีอนามัยวัดพระญาติการามตั้งอยู่นอกเกาะเมือง บริเวณตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 65,884 คน

ขั้นที่ 2 เลือกสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา รายละเอียดตามตาราง

ตาราง 1 สถานบริการปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการระยะที่ 1

ลำดับ	PCU	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	ศูนย์เวชปฏิบัติครอบครัว	80
2	ศูนย์แพทย์วัดอินทาราม	80
3	ศูนย์แพทย์ป้อมเพชร	80
4	ศูนย์แพทย์วัดตึก	79
5	สอ. วัดพระญาติการาม	79
	รวม	398

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามประชนประชาชนที่อยู่เขตพื้นที่รับผิดชอบในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ในระยะที่ 1 ประกอบด้วย ศูนย์เวชปฏิบัติครอบครัว ศูนย์แพทย์วัดตึก ศูนย์แพทย์วัดอินทาราม ศูนย์แพทย์ป้อมเพชร และสถานีอนามัยวัดพระญาติการาม ซึ่งศูนย์เวชฯ และศูนย์แพทย์ทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในเกาะเมืองของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนสถานีอนามัยวัดพระญาติการามตั้งอยู่นอกเกาะเมือง บริเวณตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรที่ต้องการ คือ ที่อยู่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา ประกอบด้วย แบบสอบถามที่มีคำตอบ 2 ทาง (Dichotomous question) จำนวน 1 ข้อ และแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายทาง (Multiple choice question) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมมารับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่ายในระยะที่ 1 เลือกตอบให้เลือกหลายทาง (Multiple choice question) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่ายในระยะที่ 1

ลักษณะของแบบสอบถามมาตรฐานประเมินคำตอบ (Rating scale question) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

มากที่สุด	ค่าประเมินความพึงพอใจเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	ค่าประเมินความพึงพอใจเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	ค่าประเมินความพึงพอใจเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	ค่าประเมินความพึงพอใจเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ค่าประเมินความพึงพอใจเท่ากับ	1 คะแนน

ด้านบุคลากร	มีจำนวน	5	ข้อ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	มีจำนวน	5	ข้อ
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	มีจำนวน	12	ข้อ
ด้านวัสดุอุปกรณ์	มีจำนวน	4	ข้อ

เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินผลในแบบสอบถามที่มีอยู่ 5 ระดับ ผู้วิจัยจึงใช้การรวบรวมคะแนนที่ผู้รับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่ายในระยะที่ 1 เป็นคะแนนรวม แล้วแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1997, p.177)

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

กำหนดระดับความพึงพอใจตามระดับคะแนนดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.20 – 5.00
ความพึงพอใจมาก	ช่วงคะแนน	3.40 – 4.19
ความพึงพอใจปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.60 – 3.39
ความพึงพอใจน้อย	ช่วงคะแนน	1.80 – 2.59
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00 – 1.79

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่ายในระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม
3. นำผลการศึกษาจากข้อ 1. และ 2. มาสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย ได้แบบสอบถามดังตัวอย่าง
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่ายในระยะที่ 1 จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

6. วิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient)

$$\alpha = K \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right\}$$

α = ค่าความเชื่อถือ

n = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของข้อมูลรวมทุกข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการโดย

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเพื่อใช้ประกอบการขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ในการแจกแบบสอบถามผู้รับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ในระยะที่ 1

2. การแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์การแจก และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะณี, 2550, หน้า 185-200)

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ กับ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหาร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ กับ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหาร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าผู้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure (Least-Significant Different)

6. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลซึ่งกันและกันของข้อมูลระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”