

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา



รูปแบบการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาล ลำพูน จังหวัดลำพูน ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน 2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน และ 3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ประกันตนที่มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคม โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 37,625 ราย (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดลำพูน, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน สมัย บัวแก้ว, 2548) ของผู้ประกันตนที่มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคม โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุระหว่าง 15 - 60 ปี สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเองเพราะจะได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกหลังจากได้รับบริการจริง ๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับบริการ

เพื่อทราบถึงความคาดหวังคุณภาพการบริการ ครั้งที่ 2 เป็นการตอบแบบสอบถามหลังจากได้ใช้บริการแล้ว โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ รายได้ต่อครอบครัว จำนวนคนในครอบครัว จำนวนคนทำงานในครอบครัวและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคมโรงพยาบาลลำพูนอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยแบบสอบถามใช้ข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (3) การตอบสนองผู้รับบริการ (4) การให้ความมั่นใจในการบริการ และ (5) การเห็นอกเห็นใจ

คำถามในแต่ละข้อจะเป็นการให้ผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ประเมินความคาดหวังคุณภาพการบริการ 5 ระดับ ดังนี้

ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน
ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการมาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (ชนกร บุญส่งเสริมสุข, 2551) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง	คุณภาพบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	หมายถึง	คุณภาพบริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	หมายถึง	คุณภาพบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	หมายถึง	คุณภาพบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	หมายถึง	คุณภาพบริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำร่างแบบสอบถามให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ
3. นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหาแก้ไขภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม โดยใช้วิธีหาค่า IOC ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือได้ค่าเท่ากับ 0.50 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ สามารถนำคำถามนี้ไปใช้ได้
4. จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามนี้มีค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน (Cronbach, 1970) ซึ่งได้ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ดี
5. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 396 ราย โดยได้กำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากทางมหาวิทยาลัย ส่งถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งจะสอบถามก่อนว่าใช้สิทธิ์การรักษาในโครงการประกันสังคมและจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุระหว่าง 15 - 60 ปี สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน 2558 จำนวน 396 ราย โดยแบ่งการเก็บข้อมูลทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 10.00-18.00 น. เก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่มารับบริการวันละ 20 ราย จนกว่าจะครบจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาทั้งหมด
5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ และมีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป



การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปตาราง ประกอบการอธิบายและอภิปรายผลในเชิงพรรณนา

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้มีสิทธิรักษาพยาบาล ประกันสังคมโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายและอภิปรายผลในเชิงพรรณนา โดยที่แบบสอบถามนั้นเป็นการให้ระดับความสำคัญด้วยคะแนน (Rating Scale) ของ Likert Scale มี 5 ระดับ คือ ระดับความสำคัญ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการมาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (ชนกร บุญส่งเสริมสุข, 2551) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	หมายถึง ความคาดหวังใน คุณภาพบริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ในคุณภาพการบริการของผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคม โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายและอภิปรายผลในเชิงพรรณนา โดยที่แบบสอบถามนั้นเป็นการให้ระดับความสำคัญด้วยคะแนน (Rating Scale) ของ Likert Scale มี 5 ระดับ คือ ระดับความสำคัญ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการมาก	เท่ากับ 4	คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (ชนกร บุญส่งเสริมสุข, 2551) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและอภิปรายผลในเชิงพรรณนา สามารถแปลความหมายของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ดังนี้

คุณภาพการบริการที่คาดหวังสูงกว่ารับรู้ หมายถึง คุณภาพการบริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจ

คุณภาพการบริการที่คาดหวังเท่ากับรับรู้ หมายถึง คุณภาพการบริการยังเป็นที่พึงพอใจ

คุณภาพการบริการที่คาดหวังต่ำกว่ารับรู้ หมายถึง คุณภาพการบริการยังเป็นที่พึงพอใจ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test (2-tailed) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และอภิปรายผลในเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentages) โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

f หมายถึง ความถี่หรือจำนวนข้อมูล

X หมายถึง ค่าของข้อมูลหรือคะแนน

n หมายถึง จำนวนตัวอย่างหรือผู้ตอบแบบสอบถาม

P หมายถึง ค่าร้อยละ (percentage)

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean = $\bar{X}$ หรือ μ) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
	$\sum fx$	หมายถึง	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (SD) โดยใช้สูตรดังนี้

$$SD. = \sqrt{\frac{n(\sum fx^2) - (\sum fx)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง
	$\sum (fx)^2$	หมายถึง	ผลรวมของข้อมูล
	n	หมายถึง	ขนาดของตัวอย่าง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความสำคัญซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพการบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพการบริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพการบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.59	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพการบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยการกำหนดความสอดคล้องที่ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 จึงจะมีความสอดคล้อง และเที่ยงตรงที่จะยอมรับได้

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อกำหนดให้	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. t-test คือเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนกรณีตัวอย่างอิสระกัน และประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน เป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สูตร t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่ม ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way ANOVA เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่สองประชากรขึ้นไปที่มีลักษณะที่ต้องการทดสอบเพียงลักษณะเดียว ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ตัวแปรตามจะต้องมีระดับการวัดอยู่ในระดับอันตรภาค (Interval scale) ส่วนตัวแปรอิสระจะมีเพียงตัวเดียวและต้องอยู่ในระดับนามบัญญัติ (Nominal scale) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น k ระดับ สถิติที่ใช้ทดสอบ ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$df = k-1, n-k$$