

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย

3.1 ข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย เงินเดือนหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรับบริการตรวจรักษา มาตรวจด้วยอาการ/โรค

3.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ด้านโครงสร้างอาคาร ด้านการระบายอากาศ ด้านแสงสว่าง ด้านเหตุรำคาญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย

3.1.3 ข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ด้านโครงสร้างอาคาร ด้านการระบายอากาศ ด้านแสงสว่าง ด้านเหตุรำคาญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้รับบริการในโรงพยาบาลพญาเม็งราย ที่มีอายุตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ป่วย ผู้รับบริการ ญาติผู้ป่วย โดยการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างภายใน 2 อาทิตย์ เฉลี่ยวันละ 25 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยชุดข้อคำถามที่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย เงินเดือนหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรับบริการตรวจรักษา มาตรวจด้วยอาการ/โรค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยการสร้างคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 6 ด้านคือ

- 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านโครงสร้างอาคาร
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการระบายอากาศ
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านแสงสว่าง
- 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านเหตุรำคาญ
- 2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการกำจัดของเสีย

ลักษณะของชุดคำถามที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อคำถามที่มีข้อความให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจ มี 5 ระดับ ซึ่งให้ตอบว่า พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด กับข้อความที่กำหนดให้ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 มาตรวัดความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยการสร้างคำถามที่มีข้อความให้ผู้รับบริการแสดงความคาดหวังมี 5 ระดับ ซึ่งให้ตอบว่า ความคาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย คาดหวังน้อยที่สุด กับข้อความที่กำหนดมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คาดหวังมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
คาดหวังมาก	ให้	4	คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ให้	3	คะแนน
คาดหวังน้อย	ให้	2	คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3.4 เกณฑ์ในการแปลผลจากค่าคะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาปรับเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ทั้งนี้เพื่อให้การอธิบายความหมายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย

อนึ่ง ในการศึกษาครั้งนี้ ชุดข้อคำถามเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังมีประเด็นที่เหมือนกันและมีจำนวนข้อคำถามเท่ากัน ดังนั้นในการแปลผลจากค่าคะแนนโดยรวม จึงสามารถแปลผลโดยใช้ค่าคะแนนตามเกณฑ์เดียวกัน โดยใช้เกณฑ์ของ Theoretical range score หรือ Absolute scale (Marshall & Hales, 1972 : 142) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.00 – 2.33	มีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับต่ำ
2.34 – 3.66	มีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับปานกลาง
3.67 – 5.00	มีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับสูง

เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์โดยแปลผลจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ที่คำนวณได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ดังนี้

- r มีค่า .91 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- r มีค่าอยู่ระหว่าง .71 - .90 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- r มีค่าอยู่ระหว่าง .31 - .70 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- r มีค่าอยู่ระหว่าง .30 และต่ำกว่า ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- r มีค่าเป็น .00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามเมื่อสร้างเสร็จแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่าน คือ

- หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลโรงพยาบาลพญาเม็งราย 1 ท่าน
- หัวหน้างานแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพญาเม็งราย 1 ท่าน

เพื่อตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามให้ตรงตามเนื้อหา และนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและนำไปหาความเชื่อมั่น

3.6 การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจและถูกต้องตรงตามเนื้อหาและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองสอบถามกับผู้รับบริการคลินิกเบาหวาน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 20 คน นำมาวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรแอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's alpha coefficient) ซึ่งได้ค่า coefficient เท่ากับ 0.76

3.7 วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. เข้าพบหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลพญาเม็งราย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามผู้รับบริการที่ได้จากการสุ่มเลือก นำมาประมวลผล โดยคำตอบทั้งหมดจะได้รับการพิทักษ์สิทธิ์ จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดผลเสียทั้งในหน้าที่การงานและส่วนตัว การเสนอข้อมูลจะเสนอโดยส่วนรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น โดยผู้ศึกษาจะเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มที่พบและมารับบริการที่โรงพยาบาล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะต้องตอบแบบสอบถามตามหัวข้อทั้ง 3 ส่วน และให้พยาบาลหน้าห้องตรวจเป็นผู้ช่วยเก็บแบบสอบถามและรวบรวมส่งคืนผู้วิจัยทุกวันจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามหลังทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ของคำถามและทำการลงรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขทั้งหมดแล้วประมวลผลโดยใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (รวิชัย งามสันติวงศ์ , 2538)

โดยแยกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกำหนดค่าอยู่ในระดับกลุ่มชั้น(Nominal Scale) ทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และการหาอัตราส่วนร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการรักษาพยาบาลในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบ ชุดข้อคำถาม แบบประเมินค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยรวมและรายด้าน
3. ข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการรักษาพยาบาลในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบ ชุดข้อคำถาม มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยรวมและรายด้าน
4. ใช้ t – test และ ANOVA วิเคราะห์สมมุติฐาน ข้อ 1 และ 2
5. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อให้ทราบถึงทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร