

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ แล้วทำการวิเคราะห์โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี วิธีการทางสถิติรวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้ของแบบวัด
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวนเป็น

เพศชาย	197,992	คน
เพศหญิง	266,575	คน
รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้คือ	464,567	คน

(ข้อมูลจาก กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ 240 ตัวอย่าง โดยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นคอน (Multi-Stage Sampling) โดยเรียงลำดับขั้นคอน ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Specific Sampling) เฉพาะโรงพยาบาล
ประเภทบริการทั่วไปทั้งของรัฐและเอกชน

ขั้นที่สอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Allocation Sampling) โดย
แบ่งกลุ่มโรงพยาบาลเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์การแบ่งของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
ได้แก่ กลุ่มเขตเมือง กลุ่มเขตต่อเมือง และกลุ่มชานเมือง ดังนี้ (ดูภาคผนวก)

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

ที่ตั้ง	โรงพยาบาลรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	รวม
เขตเมือง	15	37	52
เขตต่อเมือง	13	68	81
เขตชานเมือง	4	15	19
รวม	32	120	152

ขั้นที่สาม ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกโรง
พยาบาลขึ้นมาสุ่มเป็นสัดส่วน 4 : 6 : 2 ดังนี้

เขตเมือง ได้แก่

- โรงพยาบาลราชวิถี (909 เตียง)
- โรงพยาบาลเลิดสิน (428 เตียง)
- โรงพยาบาลเพชรเวช (150 เตียง)
- โรงพยาบาลบางโพ (100 เตียง)

- เขตราชเทวี
- เขตบางรัก
- เขตห้วยขวาง
- เขตบางซื่อ

เขตต่อเมือง ได้แก่

- โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช (774 เตียง)
- โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี (510 เตียง)
- โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน (400 เตียง)
- โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ (315 เตียง)
- โรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ (230 เตียง)
- โรงพยาบาลสินแพทย์ 2 (100 เตียง)

- เขตสายไหม
- เขตคันนายาว
- เขตบางรัก
- เขตสาทร
- เขตบางกอกน้อย
- เขตบึงกุ่ม

เขตชานเมือง ได้แก่

โรงพยาบาลบางมด (400 เตียง)

เขตจอมทอง

โรงพยาบาลธนบุรี 2 (70 เตียง)

เขตดลิ่งชัน

ขั้นที่สี่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่เป็นตัวแทน ประมาณโรงพยาบาลละ 20 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.2

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ที่ตั้ง	โรงพยาบาลรัฐ (จำนวนตัวอย่าง)	โรงพยาบาลเอกชน (จำนวนตัวอย่าง)	รวม (จำนวนตัวอย่าง)
เขตเมือง			
รพ. ราชวิถี (ใหญ่)	20	-	20
รพ. เกิดสิน (กลาง)	20	-	20
รพ. เพชรเวช (เล็ก)	-	20	20
รพ. บางโพ (เล็ก)	-	20	20
เขตต่อเมือง			
รพ. ภูมิพลอดุลยเดช (ใหญ่)	20	-	20
รพ. นพรัตน์ราชธานี (ใหญ่)	20	-	20
รพ. กรุงเทพคริสเตียน (กลาง)	-	20	20
รพ. เซนต์หลุยส์ (กลาง)	-	20	20
รพ. ทหารเรือกรุงเทพ (เล็ก)	20	-	20
รพ. สิบแพทย (เล็ก)	-	20	20
เขตชานเมือง			
รพ. บางมด (กลาง)	20	-	20
รพ. ธนบุรี 2 (เล็ก)	-	20	20
รวม	120	120	240

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามประกอบ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปิดแบบมีตัวเลือก โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจะมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของโรงพยาบาล โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 24 ข้อ

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์การวัดค่าตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสารบริการจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

มาก หมายถึง 3 คะแนน แปลว่า ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือ แนะนำ หรือท่านยอมรับ และมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมาก โดยไม่มีข้อแม้ใดทั้งสิ้น

ปานกลาง หมายถึง 2 คะแนน แปลว่า ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือแนะนำ หรือท่านยอมรับและมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ พอสมควร

น้อย หมายถึง 1 คะแนน แปลว่า ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือแนะนำ แต่ท่านไม่เข้าใจ ไม่ยอมรับ และไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

เมื่อศึกษาปริมาณความมากน้อยของแต่ละคำตอบจากผลรวมของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยมาเป็นเกณฑ์ในการบรรยายลักษณะของค่าตัวแปรตามมาตราของลิเคิร์ต (Likert, 1961 : 97) โดยกำหนดแนวคำตอบเป็น 3 ระดับเพื่อคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น (Class Interval) ของความกว้างในแต่ละอันตรภาคชั้นตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66$$

ดังนั้นเกณฑ์ค่าเฉลี่ยการให้ระดับคะแนนในแต่ละอันตรภาคชั้นจะมีลักษณะ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูง

ค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่ำ

3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้ของแบบวัด

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อน (Pre-test) กับกลุ่มทดสอบ ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดสอบ

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งในแต่ละข้อจะมีช่องให้ตอบ 3 ช่อง จำนวน 20 ข้อ ไปสัมภาษณ์ผู้สูงอายุโดยทั่วไป เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่มกับข้อมูลจริง และมีความแตกต่างกันทั้งทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพส่วนบุคคล และมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริงในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำผลการสัมภาษณ์มาทำการปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยการคำนวณหาค่า Reliability Coefficient Alpha ด้วยวิธีของ Cronbach Alpha Formula จากสูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่า Alpha (α) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือรวมของโรงพยาบาลรัฐ เท่ากับ .8110 และโรงพยาบาลเอกชน เท่ากับ .9054 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือสูง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสัมภาษณ์พร้อมผู้ช่วยวิจัย 3 คนไปทำการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่มารับบริการจากโรงพยาบาลที่ถูกสุ่มเพื่อการเก็บข้อมูลทั้ง 12 แห่ง
2. นำแบบสอบถามที่ได้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุตามจำนวนที่กำหนดมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
3. ให้คะแนนและลงรหัส (Coding) เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปตัวเลข (รหัส) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้
4. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูลและจัดทำตาราง วิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการ
5. แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลวิจัยต่อไป

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

จากประเด็นต่าง ๆ ที่สัมภาษณ์จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) โดยแสดงในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ซึ่งการวิเคราะห์แยกเป็นตารางทางเดียว ได้แก่ การอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ค่าเฉลี่ย (Means) โดยแสดงในรูปแบบค่าเฉลี่ย เพื่อใช้ในการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05