

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้การสำรวจ (survey research) จากข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกคำตอบ และสัมภาษณ์เพิ่มเติมในรายที่ให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้จากประชากรผู้มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง ศูนย์สาธารณสุข 1 ศูนย์สาธารณสุข 13 และศูนย์สาธารณสุข 23 โดยใช้สถิติของผู้มาใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ย้อนหลัง 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 17,728 คน แยกเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกลาง จำนวน 13,578 คน ศูนย์สาธารณสุข 1 จำนวน 1,713 คน ศูนย์สาธารณสุข 13 จำนวน 1,356 คน และศูนย์สาธารณสุข 23 จำนวน 1,081 คน รวมเป็นประชากรผู้ให้บริการ จำนวน 17,728 คน แล้วสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ซึ่งนำมาเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของเดือนกรกฎาคม 2549

แสดงจำนวนคนไข้ผู้ให้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ในเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2548 ที่นำมาเป็นฐานจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจริงในเดือนกรกฎาคม 2549 เป็นรายสถานพยาบาล ตามตาราง ที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนคนไข้ผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาล  
เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ณ โรงพยาบาลกลาง ศูนย์สาธารณสุข 1  
ศูนย์สาธารณสุข 13 และศูนย์สาธารณสุข 23 ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2548

สถานพยาบาล	จำนวนผู้ มีบัตร หลัก ประกัน สุขภาพฯ	ตุลาคม 2548		พฤศจิกายน 2548		ธันวาคม 2548		รวม	
		ผู้ ป ว ๒ นอก	ผู้ป่วยใน	ผู้ปว๒ นอก	ผู้ป่วยใน	ผู้ ป ว ๒ นอก	ผู้ป่วยใน	ผู้ ป ว ๒ นอก	ผู้ป่วย ใน
โรงพยาบาลกลาง	13,578	2,267	1,234	3,498	1,787	2,980	1,405	9,152	4,426
ศูนย์สาธารณสุข 1	1,713	617	-	531	-	565	-	1,713	-
ศูนย์สาธารณสุข 13	1,356	566	-	402	-	388	-	1,356	-
ศูนย์สาธารณสุข 23	1,081	438	-	384	-	259	-	1,081	-
<b>รวม</b>	<b>17,728</b>	<b>4,295</b>	<b>1,234</b>	<b>4,815</b>	<b>1,787</b>	<b>4,192</b>	<b>1,405</b>	<b>13,302</b>	<b>4,426</b>

การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการสถานพยาบาลเขต สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 17,728 คน มาเป็นฐานหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (1970, pp. 608 อ้างถึงใน สะไกร กั้นกางกุล, 2545, หน้า 84) ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 370 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำมาหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่จะทำการศึกษา และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ โดยการให้ผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลทั้ง 4 แห่ง ในเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์เพิ่มเติม

2. สัดส่วนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ภายหลังจากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คนแล้ว นำมาหาสัดส่วนตามจำนวนผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในที่มาใช้บริการ ดังนี้

จำนวนผู้ป่วยนอก	13,302	คน
สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอก	$\frac{13,302 \times 370}{17,728} = 278$	คน
จำนวนผู้ป่วยใน	4,426	คน
สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยใน	$\frac{4,426 \times 370}{17,728} = 92$	คน
จำนวนผู้ป่วยนอก	278	คน
จำนวนผู้ป่วยใน	92	คน
รวมจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด	370	คน

ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยนอก 278 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยใน 92 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

3. วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) เพื่อความหลากหลายของข้อมูล โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานพยาบาล 4 แห่ง จำนวน 370 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic sampling) จากผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานพยาบาล เปรียบเทียบสัดส่วน ในแต่ละสถานพยาบาลเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดช่วงการสุ่ม (sampling interval) เพื่อจัดช่วงในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากรหารด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ในสถานพยาบาล 4 แห่งของเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ลำดับ	สถานพยาบาล	จำนวนประชากรผู้ใช้บริการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	โรงพยาบาลกลาง	13,578	283
2	ศูนย์สาธารณสุข 1	1,713	36
3	ศูนย์สาธารณสุข 13	1,356	28
4	ศูนย์สาธารณสุข 23	1,081	23
	<b>รวม</b>	<b>17,728</b>	<b>370</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างเอง โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 3 ส่วน ได้แก่

#### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามแบบเลือกตอบให้ระบุปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ระยะเวลาในการใช้บริการนับจากเริ่มมีสิทธิในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาต่อครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับตามแนวคิดของ Rensis Likert (Goodwin, 1995, p.344) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร แบ่งความพึงพอใจเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความเสมอภาควัดความพึงพอใจ 5 ระดับ แล้วหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

5	-	พอใจมากที่สุด
4	-	พอใจมาก
3	-	พอใจปานกลาง
2	-	พอใจน้อย
1	-	พอใจน้อยที่สุด

เมื่อได้ค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามวิธีการของ Best (1977, p. 174 อ้างถึงใน สะไกร กั้นกางกุล, 2545, หน้า 81) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พอใจในระดับมากที่สุด	4.50 - 5.00
พอใจในระดับมาก	3.50 - 4.49
พอใจในระดับปานกลาง	2.50 - 3.49
พอใจในระดับน้อย	1.50 - 2.49
พอใจในระดับน้อยที่สุด	1.00 - 1.49

เมื่อได้คะแนนแล้ว ผู้วิจัยรวบรวมคะแนน ที่ผู้ใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตอบ คิดเป็นคะแนนรวม แล้วแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

1. ด้านบริการทั่วไป จำนวน 9 ข้อ คะแนนสูงสุด 45 คะแนนต่ำสุด 9

$$= \frac{45 - 9}{3} = 12$$

กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับสูง	ช่วงคะแนน	33.00 - 45.00
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	21.00 - 33.00
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	9.00 - 21.00

2. ด้านอุปกรณ์การแพทย์ จำนวน 7 ข้อ คะแนนสูงสุด 35 คะแนนต่ำสุด 7

$$= \frac{35 - 7}{3} = 9.33$$

กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับสูง	ช่วงคะแนน	25.67 - 35.00
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	16.34 - 25.66
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	7.00 - 16.33

3. ด้านสถานที่ จำนวน 8 ข้อ คะแนนสูงสุด 40 คะแนนต่ำสุด 8

$$= \frac{40 - 8}{3} = 10.67$$

กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับสูง	ช่วงคะแนน	29.35 - 40.00
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	18.68 - 29.34
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	8.00 - 18.67

4. ด้านบุคลากร จำนวน 8 ข้อ คะแนนสูงสุด 40 คะแนนต่ำสุด 8

$$= \frac{40 - 8}{3} = 10.67$$

กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับสูง	ช่วงคะแนน	29.35 - 40.00
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	18.68 - 29.34
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	8.00 - 18.67

5. ด้านคุณภาพของบริการ จำนวน 8 ข้อ คะแนนสูงสุด 40 คะแนนต่ำสุด 8

$$= \frac{40 - 8}{3} = 10.67$$

กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับสูง	ช่วงคะแนน	29.35 - 40.00
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	18.68 - 29.34
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	8.00 - 18.67

6. ด้านความเสมอภาค จำนวน 7 ข้อ คะแนนสูงสุด 40 คะแนนต่ำสุด 7

$$= \frac{40 - 7}{3} = 11.00$$

กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับสูง	ช่วงคะแนน	29.00 - 40.00
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	18.00 - 29.00
ความพึงพอใจระดับต่ำ	ช่วงคะแนน	7.00 - 18.00

### ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ใช้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

เป็นคำถามแบบปลายเปิด ถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ แบ่งประเด็นการสอบถามความเห็นในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการเป็น ด้านบริการทั่วไป ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความเสมอภาค

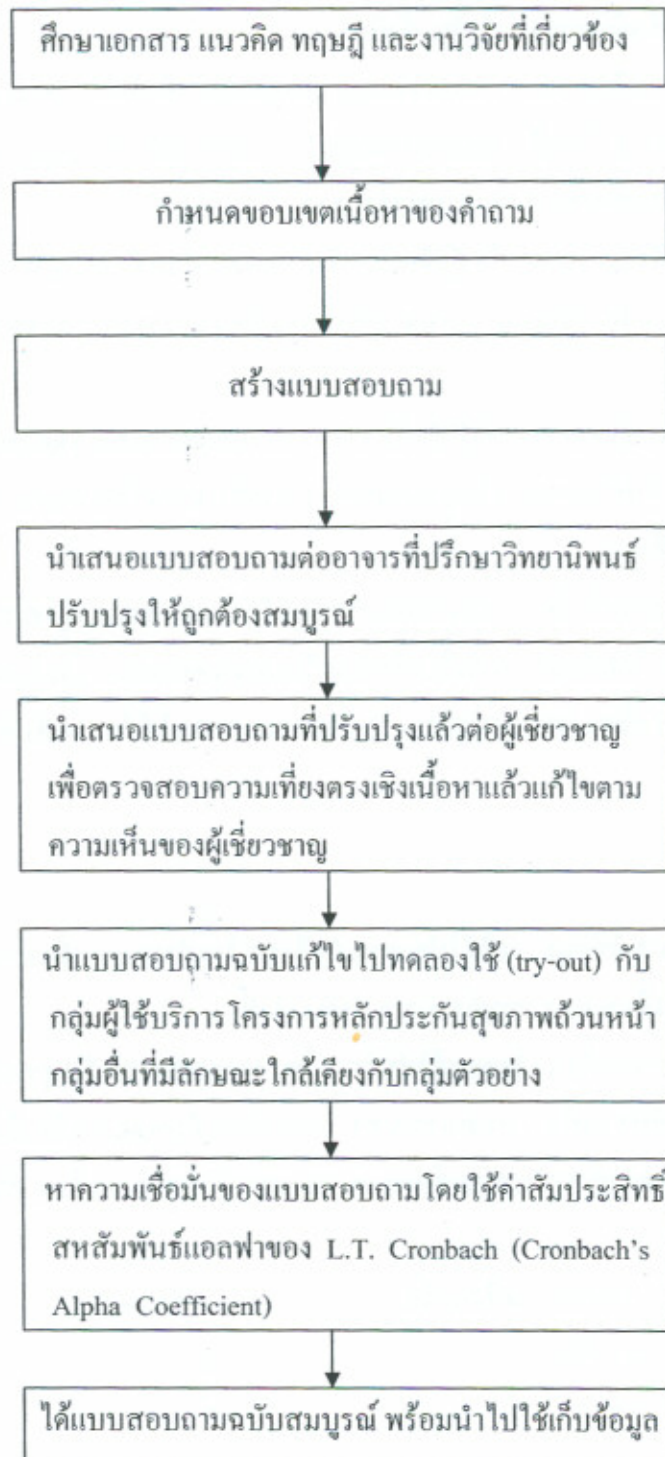
## วิธีการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูล และแนวคิดที่รวบรวมไว้มาสรุป เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาของคำถามเพื่อให้ครอบคลุมเรื่องที่จะทำการศึกษา โดยให้คำถามมีลักษณะซึ่งผู้ตอบแบบถามสามารถให้ข้อเท็จจริงได้
3. นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง สมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามฉบับแก้ไขไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้มาใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลตากสิน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ L.T. Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.844
7. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ประกอบด้วยคำถามลักษณะปิดจำนวน 55 ข้อ คำถามปลายเปิด จำนวน 10 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
  - 7.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ระยะเวลาในการใช้บริการนับจากเริ่มมีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาต่อครั้ง จำนวน 8 ข้อ
  - 7.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 47 ข้อ
  - 7.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ข้อ



ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขออนุญาตราชการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง หัวหน้าศูนย์สาธารณสุข 1 หัวหน้าศูนย์สาธารณสุข 13 และหัวหน้าศูนย์สาธารณสุข 23 เพื่อขออนุญาตใช้พื้นที่วิจัยจากสถานพยาบาล 4 แห่งดังกล่าว

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำหนังสือขอพบหัวหน้าพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และผู้อำนวยการศูนย์สาธารณสุข 3 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการศึกษา

3. แจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ชี้แจงกลุ่มตัวอย่างถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษา พร้อมทั้งแนวทางในการตอบแบบสอบถามก่อนเก็บข้อมูล

4. ดำเนินการเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในวัน และเวลาราชการ โดยลักษณะการเก็บแบบคนเว้นคนจนครบตามขนาดตัวอย่าง มีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน (10 กรกฎาคม - 10 สิงหาคม 2549) ได้ข้อมูลกลับคืนมาร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาและสมมติฐานตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับของการวัดเป็น 5 ระดับ ตามลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวทางการศึกษาของสะไกร์ กั้นกางกุล (2545, หน้า 81) ดังนี้

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

หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับแล้วแปลผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้วยการทดสอบค่า  $t$ -test และ  $F$ -test

3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติค่าความถี่ และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขต สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
3. ค่า  $t$ -test ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ
4. ค่า  $F$ -test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และถ้าพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายคู่ โดยวิธี Scheffe (1997, pp. 22 อ้างถึงใน วิไลวรรณ คงคาเขตร, 2545, หน้า 74)
5. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ใช้การบรรยาย ใช้สถิติค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

## สูตรสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สูตรสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการตามแนวทางการศึกษาของบุญชม ศรีสะอาด (2543, หน้า 96 - 113) ดังนี้

### 1. สถิติพื้นฐาน

#### 1.1 ค่าร้อยละ (percentage)

สูตร

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### 1.2 ค่าเฉลี่ย (mean)

สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย หรือค่ากลางเลขคณิต

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$  แทน คะแนนแต่ละตัวยกกำลัง 2

$(\sum X)^2$  แทน คะแนนแต่ละตัวยกกำลัง 2

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

2.2 วิเคราะห์ค่าจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายชื่อกับคะแนนรวม

สูตร

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับ y

$\Sigma x$  แทน ผลรวมของค่าตัวแปร x

$\Sigma y$  แทน ผลรวมของค่าตัวแปร y

$\Sigma xy$  แทน ผลรวมของค่าตัวแปรระหว่างค่าตัวแปร x และ y

$\Sigma x^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองค่าตัวแปร x

$\Sigma y^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองค่าตัวแปร y

N แทน จำนวนคู่ของค่าตัวแปรหรือจำนวนสมาชิกในกลุ่ม

$\Sigma$  แทน ผลรวม

2.3 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

สูตร

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{1 - \Sigma S_i^2}{S_i^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$\Sigma S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของข้อคำถาม

$S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสัมภาษณ์

1 แทน ตัวเลขข้อ 1,2,3,4.....

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ t – test (independent samples)

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[ \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[ \frac{(n_1 + n_2)}{n_1 n_2} \right]}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต ในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

ตามลำดับ

$S_1^2, S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่

2 ตามลำดับ

$n_1, n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

ตามลำดับ

ค่า degrees of freedom (df) ในกรณีนี้ เท่ากับ  $n_1 + n_2 - 2$

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้ f – test

สูตร

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

เมื่อ F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

$MS_h$  แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม