

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ.2548 จำนวนจากสูตรยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้ที่มารับบริการที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย
2. สามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่สำนักงานการพยาบาลได้พัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 2547 โดยปรับปรุงจากเครื่องมือในการประเมินคุณภาพของ วิชาดา คุณาวิทติกุล และคณะ(2545) ซึ่งมีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.9 (เกตุ ปัญญา, 2546) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ที่อยู่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอกที่ได้รับในครั้งนี้
 ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ในครั้งนี้
 แบบสอบถามในส่วนที่ 3 เรื่องความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ในครั้งนี้
 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

- 4 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง
- 1 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและควรปรับปรุง

กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่า “ประเมินไม่ได้” ไม่ได้นำมาคำนวณ

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกคะแนนของระดับความพึงพอใจ มีดังนี้ (สำนักการ
 พยาบาล, 2547)

| | | |
|-------------|-------------|----------------------------------------------|
| 90 – 100% | หมายความว่า | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก |
| 80 – 89.99% | หมายความว่า | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี |
| 70 – 79.99% | หมายความว่า | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ |
| ต่ำกว่า 70% | หมายความว่า | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยมากต้องปรับปรุง |

สูตรคำนวณ

$$\text{ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของความคะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถาม}}$$

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล

การควบคุมคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือประเมินคุณภาพการพยาบาลที่ใช้สร้างขึ้นโดยวิภาดา คุณาวิคติกุล และคณะ
 (2545) และได้ผ่านการหาความตรงตามเนื้อหาของการประเมินคุณภาพในเชิงโครงสร้าง
 เชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (Content
 Validity Index) ของแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพยาบาลที่ได้รับเท่ากับ 0.9
 (เกตุ ปัญญา, 2546)

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักการพยาบาล ไปทดลองใช้กับผู้ป่วยนอกที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ มาหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้ขออนุญาตดำเนินการศึกษาจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย เมื่อได้รับอนุญาตจึงดำเนินชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่า การเข้าร่วมการศึกษารั้งนี้ เป็นไปด้วยความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์จะตอบหรือไม่ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จะไม่ผลใดๆ ต่อการมารับบริการของกลุ่มตัวอย่าง การนำเสนอข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จะเป็นการนำเสนอในภาพรวม โดยไม่เปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษานำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล
2. หลังได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายแล้ว ผู้ศึกษาได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันทราย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการแก่ผู้ช่วยวิจัยจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก
4. ชี้แจงวัตถุประสงค์และการพิทักษ์สิทธิแก่กลุ่มตัวอย่าง แล้วขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อธิบายการตอบแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามทันทีหลังจากที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามเสร็จ ทั้งนี้การตอบแบบสอบถามจะทำหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการเสร็จทุกขั้นตอนแล้ว

5. แจกแบบสอบถามทั้งหมด 412 ราย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 397 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.4

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วน แล้ววิเคราะห์ตามระเบียบวิธีการทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ป่วยนอก วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่ได้รับในครั้ง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 ความรู้สึของผู้รับบริการต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ส่วนคำถามปลายเปิดนำเนื้อหามาจัดหมวดหมู่