

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม ระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่มารับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐจังหวัดนครปฐม ในช่วงที่ทำการศึกษาได้ จึงใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควตา จำแนกตามโรงพยาบาลแต่ละแห่ง จำนวน 400 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ในการเลือกคั้งนี้

1. อายุ 15 ปี ขึ้นไป ทั้งเพศหญิงและเพศชาย
2. พูดและเข้าใจภาษาไทย

สัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละโรงพยาบาล มีจำนวนการเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดโรงพยาบาล คั้งนี้

โรงพยาบาลพุทธมณฑล	4	ราย
โรงพยาบาลนครชัยศรี	13	ราย
โรงพยาบาลดอนตูม	13	ราย
โรงพยาบาลหลวงพ่อบึง	13	ราย
โรงพยาบาลสามพราน	27	ราย
โรงพยาบาลบางเลน	27	ราย
โรงพยาบาลกำแพงแสน	27	ราย
โรงพยาบาลห้วยพลู	27	ราย
โรงพยาบาลนครปฐม	249	ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
 - 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม
 - 1.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการต่อห้องบัตร
 - 1.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องตรวจโรค
 - 1.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องเอกซเรย์
 - 1.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก
 - 1.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องยา
 - 1.1.6 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องการเงิน
 - 1.1.7 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
 - 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป
 - 1.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ
 - 1.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ
 - 1.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา
 - 1.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ
 - 1.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้
 - 1.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา
2. ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล

แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

เกณฑ์ให้คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจ

พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังเพียงเล็กน้อย

พึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังปานกลาง

พึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังเป็นส่วนมาก

พึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ไม่มีปัญหา	ให้ 1 คะแนน	หมายถึง	ไม่มีปัญหาในการรับบริการ
ปัญหาน้อยที่สุด	ให้ 2 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุดในการรับบริการ
ปัญหาน้อย	ให้ 3 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหาน้อยในการรับบริการ
ปัญหามาก	ให้ 4 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหามากในการรับบริการ
ปัญหามากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุดในการรับบริการ

การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือรับรองจากผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเลือกตัวอย่างที่จุดสุดท้ายของการบริการ คือ ห้องจ่ายยา โดยผู้ศึกษาจะติดต่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการขณะกำลังรอรับยา
3. ผู้ศึกษาทำการสอบถามผู้รับบริการจำนวน 400 คน ระยะเวลาของการเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ โดยผู้ศึกษาทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้เริ่มสร้างสัมพันธภาพและแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นทำการสอบถามเป็นรายบุคคลตามรายละเอียดของทุกข้อคำถามในแบบสอบถาม พร้อมกับเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างบ่งชี้
4. ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามของแต่ละชุดก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป แจกแจงเป็นความถี่ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโดยรวม และรายด้าน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ปัญหาอื่น ๆ นำมาจัดกลุ่มคำตอบสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

เกณฑ์การแปลผล (ประคอง กรรณสูต,2534)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	หมายถึง ฟังพอน้อยที่สุด
1.50-2.49	หมายถึง ฟังพอน้อย
2.50-3.49	หมายถึง ฟังพอปานกลาง
3.50-4.49	หมายถึง ฟังพอใจมาก
4.50-5.00	หมายถึง ฟังพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยปัญหา

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	หมายถึง ไม่มีปัญหา
1.50-2.49	หมายถึง ปัญหาน้อยที่สุด
2.50-3.49	หมายถึง ปัญหาน้อย
3.50-4.49	หมายถึง ปัญหามาก
4.50-5.00	หมายถึง ปัญหามากที่สุด