

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ขณะที่รรับบริการ มีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive study) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ (Analytical study) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในทุกๆ 3 คน และกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เป็นผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มารับบริการในเวลาราชการ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.00 น. ถึง 16.00 น. ในระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2548
2. มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปทั้งเพศหญิงและเพศชาย
3. เป็นผู้ที่มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์
4. มีความสามารถในการอ่านและเขียน

5. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอบเขตการวิจัย

เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล สันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 และทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การมีโรคประจำตัว เหตุผลของการมารับบริการที่โรงพยาบาล จำนวนครั้งของการมารับบริการที่โรงพยาบาล ภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่ การทราบผลการวินิจฉัยโรค จำนวน 11 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของงานผู้ป่วยนอก ซึ่งผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือขึ้นเองโดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีอยู่ 9 ด้าน มีจำนวนข้อคำถาม 45 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|------------------------------------|-------|-----------------------|
| 1. อาคารสถานที่ ที่ให้บริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 1 - 5 |
| 2. บุคลากรที่ให้บริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 6 - 10 |
| 3. เครื่องมือและอุปกรณ์ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 11 - 15 |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 16 - 20 |
| 5. ระยะเวลาที่ใช้ ในการมารับบริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 21 - 25 |
| 6. การตอบสนอง ในการให้บริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 26 - 30 |
| 7. ความเชื่อมั่นในบริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 31 - 35 |
| 8. ความปลอดภัยในการให้บริการ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 36 - 40 |
| 9. การให้ข้อมูลทางสุขภาพ | 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 41 - 45 |

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบไลเคอร์สเกล (Likert scale) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบมากที่สุด คำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

พอใจมากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมากที่สุด
ให้คะแนนเท่ากับ 5

พอใจมาก	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4
พอใจปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3
พอใจน้อย	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2
พอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1

(ระดับการให้คะแนน จะไม่ปรากฏในแบบสอบถาม)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือมีดังนี้

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการงานผู้ป่วยนอก
2. สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการให้บริการจากเพื่อนร่วมงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. สอบถามอย่างไม่เป็นทางการจากผู้ป่วยที่มารับบริการ เกี่ยวกับข้อมูลในการมารับบริการของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 10 คน
4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการทราบในเรื่องความพึงพอใจในบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
5. นำแบบสอบถามที่ได้ให้เพื่อนร่วมงานอ่านข้อคำถามและช่วยตรวจสอบในเรื่องการใช้คำถาม ภาษาที่ใช่และความเข้าใจในข้อคำถาม
6. นำแบบสอบถามที่ได้ ให้ผู้รับบริการลองอ่านเพื่อประเมินความเข้าใจข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 10 คน
7. แก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา
8. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
9. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแสดงความคิดเห็น จำนวน 3 ท่าน
10. จากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน นำมาตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และนำมาคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity Index ; CVI) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.82
11. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 30 คน

12. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของ เครื่องมือด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.91

13. ปรับแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสม นำแบบสอบถาม ที่ได้ไปใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพความตรงตามเนื้อหาและความตรงตามโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยขั้นแรกผู้ศึกษาดูตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจนของคำถาม ความเหมาะสมของภาษา จากนั้นนำมาหาค่าความตรงตามเนื้อหา (CVI) ได้ค่าเท่ากับ 0.82 แล้วนำมาคำนวณหาค่าความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ได้ค่า (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.624 และ 0.884

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามการตรวจสอบคุณภาพความตรงของเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างสถานที่เดียวกันแต่ระยะเวลาต่างกันคือ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่ เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2548 จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91

การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษานำหนังสือจากบัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล
2. หลังจากได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตองแล้ว ผู้ศึกษาได้เข้าพบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและหัวหน้าตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ การศึกษาและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล กำหนดวัน เวลาในการเก็บข้อมูล

3. ผู้ศึกษาทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการแจกแบบสอบถาม ดังนี้

- อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมทั้งอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ และอธิบายให้ทราบว่าไม่มีการเปิดเผยชื่อการตอบใดๆ ก็ตามจะไม่มีผลต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ
- หลังจากอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและแนะนำตัว ก็แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และอธิบายหากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยในข้อคำถามของแบบสอบถาม
- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวม ก่อนนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Version 10) ในการคำนวณค่าทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในบริการงานผู้ป่วยนอก วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในบริการงานผู้ป่วยนอก วิเคราะห์โดยใช้สถิติ T-Test ในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Analysis) ระหว่างปัจจัยทั้ง 9 ด้าน
5. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ โดยตัวแปรต้นคือ อาคารสถานที่ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการ และ การได้รับข้อมูลในบริการ

สถานที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล

ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2549



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved