

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชน เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา(Descriptive Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง มีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ณ หอผู้ป่วยชั้น 3 และ 4 แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกและสูติรีเวช ณ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีผู้ป่วยทั้งหมดจำนวน 800 คน ในการศึกษารั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างตามตาราง แสดงขนาดประชากรและตัวอย่างของ Darwin Hendel (เกียรติสุดา ศรีสุข,2547) ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน และเลือกตามคุณสมบัติดังนี้

1. มีระดับความรู้สีกตัวปกติ รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี
2. เป็นผู้ป่วยในไม่จำกัดเพศ ความรู้และฐานะทางเศรษฐกิจ
3. เป็นผู้ป่วยใน ที่เข้ารับการรักษาตัวเป็นเวลา 1 วันขึ้นไป
4. รู้และเข้าใจภาษาไทย สามารถตอบแบบสอบถามได้
5. ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สร้างจากการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร แหล่งความรู้ โรคที่เข้ารับการรักษาและระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1.) ด้านอาหาร ประกอบด้วย ความหลากหลายของรายการอาหาร จัดอาหารเหมาะสมกับโรคที่เป็น ความสดและความสะอาดของอาหาร
 - 2.) ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ประกอบด้วย ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัย ความสะอาดและความสวยงามของภาชนะและอุปกรณ์
 - 3.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความสะอาดของร่างกายโดยรวม ความสะอาดของหมวก ความสะอาดของมือและเล็บมือ ความสะอาดของเครื่องแต่งกาย กริยามารยาท หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีความยืดหยุ่นในการเก็บภาชนะคืน
- ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ (อุเทน ปัญโญ, 2543) โดยกำหนดให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าคะแนนตามระดับต่าง ๆ คือ
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด
 - 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก
 - 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
 - 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย
 - 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์(อุเทน ปัญโญ, 2543)

ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพอใจ น้อยที่สุด

2.2 ความพึงพอใจต่อประเภทอาหารที่จัดบริการ ประกอบด้วย อาหารประเภทข้าว ประเภทแกงและต้ม ประเภทผัด ประเภททอด ประเภทนึ่ง ประเภทอาหารจานเดียวและประเภทของหวาน ตามรายละเอียดต่าง ๆ คือ ชนิด ปริมาณ รสชาติ สี สัน อุณหภูมิและกลิ่นของอาหาร โดยให้เลือกรับตามความพึงพอใจต่อลักษณะอาหารแต่ละประเภท วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา(Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความตรงตามจุดประสงค์ รวมทั้งแก้ไขสำนวนภาษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

การหาความเชื่อมั่น(Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับผู้ป่วย จำนวน 20 คน ที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งเดียวกัน โดยทดลองเครื่องมือก่อนเก็บข้อมูลจริง 2 สัปดาห์ จากนั้นนำผลที่ได้คำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) (เกียรติสุดา ศรีสุข,2547) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

การพิทักษ์สิทธิ

ผู้ศึกษาได้ชี้แจงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และแจ้งถึงสิทธิ์ที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างสามารถออกจากการศึกษาในระหว่างการดำเนินการโดยไม่มีผลเสียหายต่อกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างตกลงให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและลงชื่อในใบยินยอมแล้วผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง สถานที่เก็บข้อมูลคือ หอผู้ป่วยชั้น 3 และ 4 แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกและสูตินรีเวช ที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงรายในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2551 และตรวจสอบเครื่องมือทุกชุดก่อนนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์โดยใช้สถิติ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน