

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อต้องการ ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ได้รับบริการ จากโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ใน 3 หน่วยงานคือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา และศึกษาเปรียบเทียบ ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งความพึงพอใจ รวมทั้ง 3 หน่วยงานต่อบริการที่ได้รับ โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการ เข้าถึงการบริการ ดั่งแนวทางดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไปนี้

วิธีดำเนินการ (Research Methodology)

ประชากรและลักษณะของตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ คือผู้ป่วยนอก ที่เสร็จจากการรับบริการ โดยผู้ป่วยนอก ไม่มีญาติหรือผู้คุ้นเคยที่เป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช คอยให้ความช่วยเหลือ ผู้ป่วยนอกเหล่านี้ได้ผ่านขั้นตอน ตั้งแต่หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรคของแผนกใดแผนกหนึ่ง ดังนี้ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนก หู คอ จมูก และแผนกตา รวมทั้งได้รับบริการจากหน่วย ห้องยาเสร็จแล้ว และผู้ช่วยผู้วิจัยจึง เข้าสัมภาษณ์เก็บข้อมูลในแบบบันทึกในช่วงระหว่าง วันที่ 20 เมษายน 2533 ถึงวันที่ 20 มิถุนายน 2533

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยที่มีอายุ 17 ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ความรู้ พร้อมจะตอบ แบบสัมภาษณ์ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ป่วยที่ไม่มีอาการเจ็บป่วยรุนแรงเกินไปและมีสติสัมปชัญญะ สมบูรณ์พอที่จะตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ได้ด้วย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

1. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตร กำหนดขนาดของประชากรน้อยที่สุดจะเป็นขนาดแทนประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างใน ประคอง การณสูตร 2525 : 13) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจุบันมีผู้ป่วยใหม่ที่มาใช้บริการจากตึกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราช จำนวน 99,309 คนต่อปี เป็นผู้ป่วยรับบริการจาก แผนกอายุรกรรม 28,879 คน แผนกศัลยกรรม 16,817 คน แผนก หู คอ จมูก 5,356 คน และแผนกตา 5,100 คน การศึกษาค้างนี้ ขอมิให้มีการสุ่มคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5

↙

$$\begin{aligned} n &= \frac{99,309}{1+99,309(.05)^2} \\ &= 397 \end{aligned}$$

ดังนั้นการศึกษาค้างนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก คิดเป็นอัตราส่วนดังนี้ (ลิ้น และ อังคณา สายยศ 2531 : 81)

$$\text{สูตร} \quad \frac{n}{N} = \frac{n_1}{N_1} = \frac{n_2}{N_2} = \frac{n_3}{N_3} = \frac{n_4}{N_4} = \dots = \frac{n_i}{N_i}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N = ประชากรทั้งหมด

n_i = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ i ($i = 1, 2, 3, \dots, i$)

N_j = ประชากรของกลุ่มที่ j ($j = 1, 2, 3, \dots, j$)

$$\begin{aligned} \text{และ} \quad n &= n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + \dots + n_j \\ N &= N_1 + N_2 + N_3 + N_4 + \dots + N_j \end{aligned}$$

วิธีคิด เพื่อหาสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แต่ละแผนกเป็นอัตราส่วนดังนี้

$$\frac{n}{N} = \frac{400}{56,152} = .007$$

แผนกอายุกรรมเลือกมา	$28,879 \times .007 = 205$ คน	เลือกศึกษา	200 คน
แผนกศัลยกรรมเลือกมา	$16,817 \times .007 = 118$ คน	เลือกศึกษา	120 คน
แผนก หู คอ จมูก เลือกมา	$5,356 \times .007 = 38$ คน	เลือกศึกษา	40 คน
แผนก ตา เลือกมา	$5,100 \times .007 = 36$ คน	เลือกศึกษา	40 คน

จากวิธีคิดข้างต้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนของผู้ป่วยนอกที่เหมาะสม
สำหรับใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คนตามความต้องการ

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic random sampling)
คือเลือกสุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการจาก แผนกอายุกรรม แผนกศัลยกรรม แผนก หู คอ
จมูก และแผนกตา ด้วยการนำรายชื่อผู้ป่วยที่แยกแผนกไว้แล้ว ลงหมายเลขกำกับจัดลำดับที่ จากนั้น
เลือกศึกษาเฉพาะหมายเลขที่ต้องการคือ

แผนกอายุกรรม	เลือกศึกษาผู้ป่วยหมายเลข	12, 24, 36,.....
แผนกศัลยกรรม	เลือกศึกษาผู้ป่วยหมายเลข	18, 36, 54,.....
แผนก หู คอ จมูก	เลือกศึกษาผู้ป่วยหมายเลข	10, 20, 30,.....
แผนก ตา	เลือกศึกษาผู้ป่วยหมายเลข	9, 18, 27,.....

ติดต่อกันทุกวันจนกว่าจะครบจำนวนที่ต้องการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 17 ข้อ
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 51 ข้อ
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ ข้อคิดเห็นในการแก้ไข ปรับปรุง แต่ละหน่วยงาน จำนวน 3 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการบริการของโรงพยาบาล ความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการอันเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบการบริการทางการแพทย์ นิยามาร่วมกับประสบการณ์ในการรักษาพยาบาลของผู้วิจัยเอง แล้วนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบประเมินค่า โดยยึดแนวทางการศึกษาของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 7)

2. สร้างคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ ใน 3 หน่วยงาน คือ แผนกเวชระเบียน แผนกตรวจโรค และแผนกห้องยา ของโรงพยาบาลมหาสารคามศรีธรรมราช โดยให้ครอบคลุมลักษณะบริการทั้ง 6 ประการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) ดังนี้

- 2.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่
- ระยะเวลารอคอยเพื่อขอรับบริการ
 - ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
 - ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

- 2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่
- การที่ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทั้งหมดตามความต้องการของผู้ป่วย
 - แพทย์ให้การรักษา และสนใจสุขภาพของผู้ป่วยทั้งร่างกาย และจิตใจ
- 2.3 ความพึงพอใจต่ออหฺษาศีส ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่
- ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อนกฤตกรรมของผู้ให้บริการ ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยในเรื่อง
 - บุคลิกภาพ
 - การพูดจา
 - ความเอาใจใส่
 - การมีมนุษยสัมพันธ์
- 2.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) ได้แก่
- ข้อมูลทั่วไป เช่น กฎระเบียบ และวิธีการขอรับบริการ
 - ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา เช่น คำแนะนำในการปฏิบัติตนของผู้ป่วย สาเหตุและอาการของโรค เป็นต้น
- 2.5 ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of care) ได้แก่ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยในด้าน
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่
 - การใช้อุปกรณ์ในการตรวจและรักษา
 - รวมทั้งการได้รับยาที่ถูกต้อง
- 2.6 ความพึงพอใจ ต่อค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการ (Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยเสียไปเฉพาะค่ายาโดยพิจารณา
- เรื่องราคา
 - ความยุติธรรม

3. รวบรวมข้อมูลคำถามที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานทั้ง 3 ดังกล่าวแล้ว นำมาดัดแปลง เพื่อสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีข้อความที่แสดงความรู้สึกในทางบวก (Positive Statement) และ ข้อความที่แสดงความรู้สึกในทางลบ (Negative Statement) ต่อบริการของโรงพยาบาล ข้อความที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในครั้งแรก จำนวน 100 ข้อความ

4. ทหาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ (Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ จำนวน 100 ข้อความที่ผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์การรักษายาบาลมากกว่า 19 ปี ได้สร้างขึ้น โดยพัฒนาจากแนวทางการศึกษาของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) พิจารณาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญสาขาบริการรักษายาบาลเพื่อปรับปรุงแก้ไข คัดเลือกเหลือจำนวน 71 ข้อความ จึงถือว่าแบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีความเที่ยงตรงตามทฤษฎีเฉพาะ (Construct validity)

ผู้เชี่ยวชาญสาขาบริการรักษายาบาล 4 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิมี ประสบการณ์การสอน นักศึกษาแพทย์ และนักศึกษายาบาลและประสบการณ์ การรักษายาบาล มากกว่า 20 ปีคือ

นายแพทย์ อรุณพงษ์ เวชกิจกุล	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหाराช
	นครศรีธรรมราช
นายแพทย์ สุวินิตย์ เชาวลิต	แพทย์ประจำแผนกศัลยกรรมโรงพยาบาลมหाराช
	นครศรีธรรมราช
นายแพทย์เชียรไชย นิตยารมย์	แพทย์ประจำแผนกจิตเวชโรงพยาบาลมหाराช
	นครศรีธรรมราช
อาจารย์ กุสุมา เสือทอง	หัวหน้าตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหाराช
	นครศรีธรรมราช

5. นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ เมื่อผ่านการ พิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องแล้ว นำไปทดลองใช้ เพื่อทำการทดสอบ (Try out) กับผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นผู้ป่วยใหม่ ที่มารับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช จำนวน 60 คน เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2532 ถึงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2533

6. คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์โดยการหาความคงที่ภายใน (Internal Consistency) คือนำคะแนนของแบบสัมภาษณ์ซึ่งได้ทดลองใช้กับผู้ป่วยทั้ง 60 คน ในส่วนที่ 2 จำนวน 51 ข้อ มาวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach อ้างใน Brown 1976 : 86) ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ทั้งชุดเท่ากับ 0.9849 โดยจำแนกเป็นความเชื่อมั่นในแต่ละหน่วยงานดังนี้คือ

1. หน่วยเวชระเบียน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.9997
2. หน่วยตรวจโรค ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.9993
3. หน่วยห้องยา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.9994

แสดงว่าแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ในขอบข่ายของคำถาม ซึ่งเป็นตัวแปรที่ต้องการศึกษาในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 คือ ปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร กับปัจจัยทางด้านการเข้าถึงการบริการ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น การใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาเดินทาง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในลักษณะต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยให้ครอบคลุมลักษณะบริการทั้ง 6 ประการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 7) จำนวน 51 ข้อ ลักษณะแบบสัมภาษณ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง สร้างขึ้นตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ในขอบข่ายของคำถามที่แสดงความรู้สึกของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับในแต่ละหน่วยงาน คือ

หน่วยเวชระเบียน สร้างข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ ที่แสดงความคิดเห็น และความรู้สึกเกี่ยวกับ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
2. ความมีอัธยาศัย และความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
3. การให้ข้อมูลด้านทางการแพทย์ (Medical Information)
4. คุณภาพของบริการ (Quality of care)

หน่วยตรวจโรค สร้างข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ที่แสดงความคิดเห็น และความรู้สึกเกี่ยวกับ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
2. การประสานงานของทางการแพทย์ (Coordination)
3. ความมีอัธยาศัย และความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. การให้ข้อมูลด้านทางการแพทย์ (Medical Information)
5. คุณภาพของบริการ (Quality of care)

หน่วยห้องยา สร้างข้อคำถาม จำนวน 17 ข้อ ที่แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกเกี่ยวกับ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
2. ความมีอัธยาศัย และความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
3. การให้ข้อมูลด้านทางการแพทย์ (Medical Information)
4. คุณภาพของบริการ (Quality of care)
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเพื่อการแก้ไขปรับปรุงแต่ละหน่วยงานใน 3 หน่วยงานดังกล่าวข้างต้น ลักษณะคำถามในแบบสัมภาษณ์ เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) ให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นโดยเสรี

เกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนในแบบสัมภาษณ์

การตรวจให้คะแนนก่อนนำมาวิเคราะห์ จะพิจารณาจากคำตอบของผู้ป่วยในแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) จึงกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ข้อความที่แสดงพฤติกรรมในลักษณะทางบวก (Positive Statement)

ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1

ข้อความที่แสดงพฤติกรรมในลักษณะทางลบ (Negative Statement)

ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5

การประเมินผลระดับความพึงพอใจ

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ และค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มรวม (Mean of combined group) ของความพอใจแต่ละด้านนั้น จะถือเกณฑ์การประเมินค่าตามความคิดเห็นของ จอห์น ดับบลิว เบสท์ (Best, 1979 : 174) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.6668 - 5.0000	ถือเป็นระดับความพึงพอใจสูง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.3334 - 3.6667	ถือเป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.0000 - 2.3333	ถือเป็นระดับความพึงพอใจต่ำ

การจัดกลุ่มตัวแปร

ตัวแปรที่มีระดับการวัดเป็นกลุ่ม (Nominal Scale) ได้แก่

- เพศ
- ถิ่นที่อยู่อาศัย
- ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น

ตัวแปรที่มีระดับการวัดเป็นช่วง (Interval Scale) ได้แก่

- ระดับความพึงพอใจ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- การใช้เวลารอคอย
- การใช้เวลาเดินทาง

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย อาจสรุปแยกประเด็นตัวแปรและข้อมูล ที่ต้องการวัด และกำหนดตัวชี้ได้ดังนี้

ตัวแปรและข้อมูล	ตัวชี้วัด (Indicator)
ระดับความพึงพอใจ	<p>ความพึงพอใจ 6 ประเภท จำแนกตามแผนกบริการดังนี้</p> <p><u>แผนกเวชระเบียน</u> ได้แก่ 4 ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกที่ได้รับ - อັชชาติยของเจ้าหน้าที่ - ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ - คุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรและข้อมูล	ตัวชี้วัด (Indicator)
<p>เพศ</p> <p>อายุ</p> <p>ระดับการศึกษา</p> <p>รายได้</p> <p>ถิ่นที่อยู่อาศัย</p>	<p><u>แผนกตรวจโรค</u> ได้แก่ 5 ประเภทคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกที่ผู้ป่วยได้รับ - การประสานงานในการบริหาร - อีศษาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ - คุณภาพของการให้บริการ <p><u>แผนกห้องยา</u> ได้แก่ 5 ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกที่ผู้ป่วยได้รับ - อีศษาศัยของเจ้าหน้าที่ - ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ - คุณภาพการให้บริการ - ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ - ชาย - หญิง <p>ปี</p> <p>จำนวนปีที่ศึกษาในสถานศึกษา</p> <p>รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน คิดเป็นจำนวนเงินบาท</p> <p>จังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใน เขตเทศบาล หรือ เขตเมือง - นอกเขตเทศบาล หรือ เขตชนบท

ตัวแปรและข้อมูล	ตัวชี้วัด (Indicator)
<p>ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น</p> <p>การใช้เวลารอคอย</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยเวชระเบียน - หน่วยตรวจโรค - หน่วยห้องยา - การใช้เวลาที่หมดในโรงพยาบาล <p>การใช้เวลาเดินทาง</p>	<p>ต่างจังหวัด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในเขตเทศบาล หรือเขตเมือง - นอกเขตเทศบาล หรือเขตชนบท <p>เคย</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลเอกชน - โรงพยาบาล หรือสถานบริการอื่นของรัฐ - ทั้งสองแห่ง <p>ไม่เคย</p> <p>ระยะเวลาอคอยคิดหน่วยเป็นนาที</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มติดต่อขอทำบัตรจนกระทั่งได้รับการทำบัตร - ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มติดต่อขอตรวจโรคจนกระทั่งได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ - ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มติดต่อขอซื้อยาจนกระทั่งได้รับยา - ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มเข้ามาในโรงพยาบาล จนกระทั่งออกจากโรงพยาบาล <p>ระยะเวลาเดินทางคิดหน่วยเป็นนาที</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มเดินทางออกจากที่พัก จนกระทั่งมาถึงโรงพยาบาล โดยไม่ได้แวะที่ไหน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์ตามรูปแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผู้สัมภาษณ์จำนวน 5 คน คือ ผู้วิจัย และผู้ช่วยผู้วิจัย อีก 4 คน ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในงานการพยาบาลมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะได้ปฐมนิเทศเพื่อแนะนำชี้แจงผู้ร่วมสัมภาษณ์ให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และวิธีการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ในระยะแรกของการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยคอยแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องของการสัมภาษณ์อย่างใกล้ชิด ประกอบกับผู้ช่วยผู้วิจัยทั้ง 4 คน ได้ผ่านการเรียนวิจัย และมีประสบการณ์ในการสัมภาษณ์มาก่อนจึงทำให้แน่ใจได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจความถูกต้องของคำตอบแบบสัมภาษณ์ เช่น ความถ่วงแท้ของคำตอบ ความสอดคล้องของคำตอบในแต่ละข้อความ และความครบถ้วนของคำตอบทั้งหมดในแต่ละรายแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านสังคมประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น และปัจจัยการเข้าถึงการบริการ ซึ่งได้แก่ การใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาเดินทาง

2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และประเมินระดับความพึงพอใจ ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทั้ง 6 ประเภท ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ความพึงพอใจต่ออخصาติย ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพื่อพิจารณาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3. คำนวณหาค่า t โดยการทดสอบค่า t (t -test) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ในกรณีที่จำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ เพศ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น เพื่อพิจารณาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

4. คำนวณหาค่า เอฟ โดยการทดสอบค่า เอฟ (F -test) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ในกรณีที่จำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่ม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ การใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาในการเดินทาง เพื่อพิจารณาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

5. ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในกรณีที่พบว่า การทดสอบค่าเอฟ (F -test) ในข้อที่ 4 มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe' Method) เพื่อสนับสนุนผลการพิจารณาการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

6. พรรณนาวิจารณ์ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ข้อคิดเห็น แนวทางแก้ไข สำหรับปรับปรุงการให้บริการ เพื่อพิจารณาผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

สรุป การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ ข้อมูล และวิธีการทางสถิติดังนี้

วัตถุประสงค์	เครื่องมือและข้อมูล	วิธีการและสถิติ
<p>1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราช ใน 3 หน่วยงานคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยเวชระเบียน 2. หน่วยตรวจโรค 3. หน่วยห้องยา 	<p>1. แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์ ซึ่งได้ข้อมูล ออกมาเป็น Interval Scale</p>	<p>1. ใช้เกณฑ์การประเมินค่าของเบสท์ เพื่อแปลผลค่า \bar{X} ดังนี้</p> <p>3.6668-5.000 ถือเป็นระดับความพึงพอใจสูง</p> <p>2.3334-3.6667 ถือเป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง</p> <p>1.0000-2.3333 ถือเป็นระดับความพึงพอใจต่ำ</p>
<p>2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และระดับความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน กับปัจจัยทางด้านสังคม ประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้</p>	<p>2. แบบบันทึก ผลการสัมภาษณ์ ซึ่งได้ข้อมูลออกมาเป็น Interval Scale</p>	<p>2.1 ใช้ t-test ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในกรณี ที่จำแนกตัวแปรออกเป็น 2 ระดับ เช่น เพศ ถิ่นที่อยู่อาศัย และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น เป็นต้น</p> <p>2.1.1 ถ้า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร</p> $t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$

วัตถุประสงค์	เครื่องมือและข้อมูล	วิธีการและสถิติ
<p>บริการที่อื่น และปัจจัยการเข้าถึงการบริการ ซึ่งได้แก่การใช้เวลารอคอยและการใช้เวลาเดินทาง</p>		<p>df = อัตราความเป็นอิสระเท่ากับ</p> $\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2$ $\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}$ <p>2.1.2 ถ้า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร</p> $t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2 - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 2)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$ <p>df = $n_1 + n_2 - 2$</p> <p>2.2 ใช้ F-test ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในกรณีที่จำแนกตัวแปรออกเป็น 3 ระดับ เช่น อายุ การศึกษา รายได้ โดยใช้สูตร</p> $F = \frac{MS_b}{MS_w}$ <p>เมื่อ F = ค่าที่พิจารณาใน F-distribution</p>

วัตถุประสงค์	เครื่องมือและข้อมูล	วิธีการและสถิติ
<p>3. เพื่อศึกษา ข้อคิดเห็น และ แนวทางแก้ไข สำหรับ ปรับปรุงการให้บริการของ โรงพยาบาลมหाराชนคร ศรีธรรมราช</p>	<p>3. แบบบันทึก ผลการสัมภาษณ์ ลักษณะ คำถามแบบ ปลายเปิด ได้ข้อมูลเป็น Nominal Scale</p>	<p>2.3 ทดสอบความแตกต่างของค่า คະແນນເຈລີຍທີ່ລະຄູ່ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ กรณีที่พบว่า ค่าการแจกแจงของ F มีนัยสำคัญทางสถิติใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe Method)</p> <p>จากสูตร</p> $F = \frac{(\bar{X}_i - \bar{X}_j)^2}{MS_w \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$ <p>$df_1 = k-1, df_2 = N-k$</p> <p>Computed F value > (k-1) (critical F value)</p> <p>3. บรรยาย เจริญพรณา โดยจำแนก ความประเภทความคิดเห็น ในแต่ละหน่วยงาน โดยใช้ ค่าความถี่ และอัตราร้อยละ</p>