

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional descriptive study) โดยทำการศึกษาแบบสังเกตและบันทึกเวลาที่ผู้ป่วยประกันสังคมใช้ในการรับบริการตรวจรักษา ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนกระทั่งสิ้นสุดการรับบริการ พร้อมทั้งใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว สอบถามความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช ระหว่างเดือนธันวาคม 2534 - กุมภาพันธ์ 2535

ขนาดตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่าง สามารถคำนวณได้จากสูตร (Daniel, 1987)

$$n = Z^2 pq / d^2$$

จากการศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลร้อยละ 65.4 (รองรัตน์ ประเสริฐสุข, 2534)

n = จำนวนตัวอย่าง

Z = ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (1.96)

p = สัดส่วนของประชาชนที่พึงพอใจต่อการบริการของ
โรงพยาบาล 65.4 % (p=0.65)

$$q = 1-p \quad (q = 0.35)$$

$$d = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้} = 0.05$$

$$\begin{aligned} n &= Z^2 pq/d^2 \\ &= (1.96)^2 (0.65)(0.35)/(0.05)^2 \\ &= 349.58 \end{aligned}$$

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 350 ราย

หมายเหตุ การนำค่าความพึงพอใจต่อบริการของ ร.พ. จากการศึกษาของรองรัตน์ ประเสริฐสุข มาใช้เป็นค่า p ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง อาจไม่เหมาะสมที่จะใช้ นัก เพราะเป็นการศึกษาในผู้ป่วยทั่วไป แต่เนื่องจากการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของผู้ป่วยประกันสังคม เป็นเรื่องที่ยังไม่มีใครศึกษามาก่อน จึงจำเป็นต้องใช้ค่าดังกล่าว

วิธีการเลือกตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง

โรงพยาบาลพุทธชินราช ได้เริ่มโครงการให้บริการแก่ผู้ป่วยประกันสังคมมาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2534 และจากสถิติมีผู้มารับบริการ ดังนี้คือ

เดือน มิถุนายน	138	ราย
เดือน กรกฎาคม	235	ราย
เดือน สิงหาคม	228	ราย
เดือน กันยายน	271	ราย
จำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด	= 872	ราย
เฉลี่ย / เดือน	= 872/4	= 218 ราย
เฉลี่ย / วัน	= 218/22	= 9.9 = 10 ราย

จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ = 350 ราย

เพราะฉะนั้นต้องใช้เวลาเก็บข้อมูล = 350/10 = 35 วัน

ดังนั้นจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยประกันสังคมทุกรายที่มารับบริการจนครบ

ตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. แบบฟอร์มบันทึกเวลาในชั้นตอนต่าง ๆ ของการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

2. แบบสอบถาม 1 ชุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended) ปลายปิด (Close ended) 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัยที่ทำงาน การมารับบริการตรวจที่โรงพยาบาล สถานที่ที่ใช้บริการเมื่อเวลาเจ็บป่วย มีจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของฝ่ายเวชระเบียน และสถิติ ห้องตรวจโรคและห้องจ่ายยา มีจำนวนคำถามทั้งหมด 39 ข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะอาด (คำถามข้อที่ 11,12,13,24,25,26, 38,39)
2. ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ (คำถามข้อที่ 14,15,16,17, 27,28,29,30,40,41,42,43)
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (คำถามข้อที่ 18,19,20,33,34, 44,45,46)
4. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน (คำถามข้อที่ 31,32)
5. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ (คำถามข้อที่ 21,22,23,35,36,37,47, 48,49)

ลักษณะของคำถาม และการให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อคำถามแสดงความรู้สึกในเชิงบวก 24 ข้อ ได้แก่ คำถามข้อที่ 12,13,15,16,18,19,20,21,22,25,26,27,29,31,33,35,37,39,41,42,44,45, 48,49 และข้อคำถามแสดงความรู้สึกในเชิงลบ 15 ข้อ ได้แก่ 11,14,17,23,24,28, 30,32,34,36,38,40,43,46,47 ซึ่งให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความในเชิงบวก	ข้อความในเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ดังนี้ (Best, 1977)

ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	ถือว่ามีความพึงพอใจมาก (สูง)
	2.34 - 3.66	ถือว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
	1.00 - 2.33	ถือว่ามีความพึงพอใจน้อย (ต่ำ)

การตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ

- นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ รวมทั้งความตรงของเนื้อหา (Content validity) จากนั้นนำแบบสอบถามมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขก่อนจะไปทดลองใช้
- นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช จำนวน 30 ราย เพื่อดูความชัดเจนและความเข้าใจในข้อคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้มีการเตรียมเพื่อเก็บข้อมูลดังนี้

- เตรียมเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบฟอร์มบันทึกเวลาและแบบสอบถาม

2. ทำหนังสือจากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธชินราช
3. ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการต่อเจ้าหน้าที่ทุกแผนกที่ผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล สำหรับการเก็บข้อมูล ได้ดำเนินการดังนี้
 1. เก็บข้อมูลในวันราชการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
 2. การเก็บข้อมูล โดยการจับเวลาในทุกขั้นตอนของบริการที่ผู้ป่วยแต่ละคนได้รับ ตั้งแต่ผู้ป่วยมาติดต่อที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การทำบัตร การคัดกรอง การตรวจรักษา การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจรังสีวินิจฉัย การรับยา การฉีดยา การผ่าตัดเล็ก พร้อมทั้งกเวลาในรูปแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น
 3. เก็บข้อมูลโดยให้ผู้ป่วยประกันสังคม ตอบแบบสอบถามในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องจักรกลสมองกล (Computer) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องตามที่กำหนดไว้
2. สร้างคู่มือลงรหัส
3. นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามมาลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส
4. นำข้อมูลไปลงในเครื่องจักรกลสมองกล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

SPSS/PC+ (Statistical Package For The Social Sciences Personal Computer Plus) ในการประมวลผลข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเวลา โดยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน การมารับการตรวจที่โรงพยาบาล และสถานที่ที่ใช้บริการเมื่อเวลาเจ็บป่วย โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละข้อแล้วเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย