

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยคุณภาพบริการ 10 ประการ ดังนี้ 1. ด้านความสะอาด, 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร, 3. ด้านความสามารถ, 4. ด้านความสุภาพ, 5. ด้านความน่าเชื่อถือ, 6. ด้านความคงเส้นคงวา, 7. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว, 8. ด้านความปลอดภัย, 9. ด้านลักษณะภายนอก, 10. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ, 11. ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ในพื้นที่จะศึกษา เฉพาะหลังการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ป่วยนอก ที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แยกตามคลินิกได้ 4 คลินิกคือ คลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินารีเวช คลินิกกุมาร ในเดือน สิงหาคม 2553 โดยอ้างอิงจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2551 จำนวนทั้งหมด 223,781 ราย (งานทะเบียน, 2552: รายงานเวชระเบียน ประจำเดือน มกราคม)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง ได้จากการคำนวณตามสูตรทางสถิติในการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ ตารางของ Taro Yamane (Yamane, 1960:1088-1089) ที่ขนาดของจำนวนประชากรจำนวน 100,000 ตัวอย่างขึ้นไป โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 5 % ณะระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) มีวิธีการเก็บโดยแบ่งตามจำนวนของผู้เข้ารับบริการใน 4 คลินิก ในจำนวนที่เท่า ๆ กัน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการกระจายจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของศูนย์ ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) โดยกระจายตามคลินิก

แผนกผู้ป่วยนอก	จำนวน
คลินิกอายุรกรรม	100
คลินิกศัลยกรรม	100
คลินิกสูตินารีเวช	100
คลินิกกุมาร	100
รวม	400

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บรวบรวมโดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ข้อมูลนี้จะได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ รายงานการวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ บริการที่ใช้ และสาเหตุที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความสะดวก, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านความสามารถ, ด้านความสุภาพ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านความคงเส้นคงวา, ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว, ด้านความปลอดภัย, ด้านลักษณะภายนอก, ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ, ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

ด้านความสะดวก ได้แก่ การให้คำแนะนำช่องทางบริการ การเข้ามาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิด และสถานที่จอดรถ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ความชัดเจนของข้อมูลด้าน สิทธิของผู้ป่วย คำแนะนำในการใช้ยา ขั้นตอนการรักษา เวลารอคอยของแพทย์

ด้านความสามารถ ได้แก่ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ พยาบาล พนักงานช่วยพยาบาล ความถูกต้องของแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล

ด้านความสุภาพ ได้แก่ กริยามารยาท อหยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยของเครื่องแบบ

ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชื่อเสียงของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชื่อเสียงของแพทย์ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

ด้านความคงเส้นคงวา ได้แก่ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน การให้บริการที่สม่ำเสมอ การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธุ์ไว้จริง

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ป่วยอย่างตรงประเด็น การแสดงออกถึงการเต็มใจให้บริการ

ด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ เครื่องมือแพทย์ ความสะอาดของเครื่องมือแพทย์

ด้านลักษณะภายนอก ได้แก่ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ความโดดเด่นของอาคาร ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่งสถานที่

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ได้แก่ เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ การจดจำรายละเอียดผู้รับบริการ การชี้แจงคำรักษา การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการหนังสือ

ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้การรักษาโดยไม่คำนึงถึงฐานะของผู้ป่วย การให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินทันทีโดยไม่คำนึงถึงคำรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentages) ใช้อธิบายลักษณะ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ การวัดความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546) ทั้ง 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยคะแนนที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน โดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบ ตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุโดยจำแนกตามปัจจัยหลักคุณภาพบริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สถานที่ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามดำเนินการที่บริเวณชั้น 13 ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2553 ถึง เดือน ธันวาคม 2553