

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยใน โดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ Parasuraman และคณะได้สร้างขึ้น (อ้างอิงในยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548) โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้ป่วย 5 ด้าน คือ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้ป่วยที่รับบริการจากงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งที่เป็นผู้ป่วยรายเก่าและรายใหม่ โดยผู้ป่วยในจากข้อมูลปี พ.ศ. 2551 โดยเฉลี่ยเดือนละ 1,028 ราย (แผนกบริหารข้อมูลทางการแพทย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีรับการบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมีประสบการณ์การรับบริการทั้ง 2 บริการ คือ การบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก และบริการที่แผนกผู้ป่วยใน โดยมีผู้ป่วย จากข้อมูลปี พ.ศ. 2551 เฉลี่ย เดือนละ 1,028 ราย นำมาคำนวณจากตารางของ Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967 อ้างใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551) ใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร (จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ป่วยต่อเดือน ปี พ.ศ. 2551)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

$$n = \frac{1,028}{1+1,028(0.05)^2} = 288$$

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 288 ราย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 288 ราย
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัย ฐานข้อมูลของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL ที่ Parasuraman และคณะได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้ป่วย 5 ด้าน คือ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และสิทธิที่ใช้ในการชำระค่ารักษาพยาบาล โดยมีคำถามในลักษณะคำถามปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วย
ในของศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยลักษณะของข้อคำถาม มีลักษณะ
เป็นแบบมาตราวัดเชิงลิเคิร์ต (Likert Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) เป็นเกณฑ์การแบ่งระดับ
ความคาดหวัง 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และระดับการรับรู้ 5 ระดับ
คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบ่งตามคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่
(อุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548)

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| 1. ความมีตัวตนจับต้องได้ (Tangible) | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ความมั่นใจ (Assurance) | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) | จำนวน 5 ข้อ |
| รวม | จำนวน 22 ข้อ |

ระดับความคาดหวัง/การรับรู้	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้
ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้
ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้
ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้
ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้
ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติทดสอบสำหรับหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง
(One Sample t-test) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

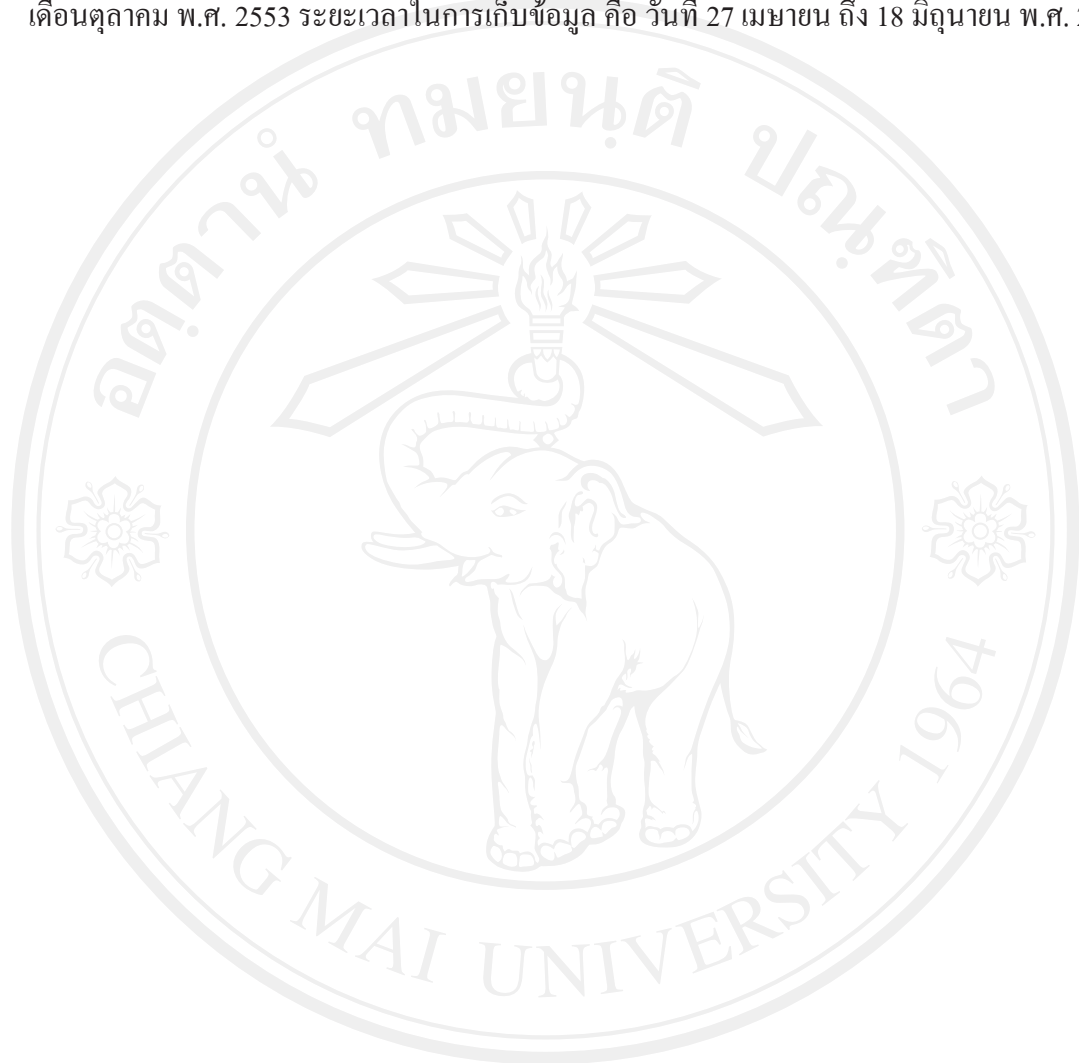
1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่
ใช้บริการ และสิทธิที่ใช้ในการชำระค่ารักษาพยาบาล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และร้อยละ
2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ
ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน
3. เปรียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพงาน
บริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยการนำ
ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพบริการ (P) ลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพบริการ (E)
ทั้งบริการโดยรวม แต่ละด้าน และแต่ละข้อย่อย โดยค่าความแตกต่างของ P-E ที่เป็นบวก หมายถึง
ความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง และค่าความแตกต่างของ P-E ที่เป็นลบ
หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง และวิเคราะห์ความแตกต่าง
โดยใช้สถิติทดสอบสำหรับหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง (One Sample t-test)

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่
ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้เวลาดำเนินงานประมาณ 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ วันที่ 27 เมษายน ถึง 18 มิถุนายน พ.ศ. 2553



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved