บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Studies) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ประชากร

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย ซึ่งได้จากการคำนวณตัวอย่างเป็นจำนวน 347 คน ที่เข้ารับบริการในช่วงวันที่ 14 – 19 ธันวาคม 2547 โดย

ประชากรที่เข้าการศึกษา (Inclusion Criteria) ได้แก่

- ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยนอก
- ผู้รับบริการที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป
- ผู้รับบริการที่สามารถเข้าใจ อ่านออกและเขียนภาษาไทยได้

ประชากรที่คัดออกจากการศึกษา (Exclusion Criteria) ได้แก่

- ผู้รับบริการแผนกจิตเวชศาสตร์
- ผู้รับบริการแผนกอายุกรรมประสาท
- ผู้รับบริการแผนกกุมารเวชศาสตร์

เนื่องจากผู้รับบริการแผนกจิตเวชศาสตร์และอายุกรรมประสาทนั้นอาจมีความผิดปกติทางระบบประสาทจึงทำการคัดออกจากการศึกษาครั้งนี้และผู้รับบริการแผนกกุมารเวชศาสตร์นั้นล้วนเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปีทั้งสิ้น

ขนาดตัวอย่าง (Sample size)

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

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล ซึ่งใช้ค่าจาก การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ เป็นค่าแทนแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล ร้อยละ 65.6 *(35)* (p = 0.656)

Q เท่ากับ 1 – P = 0.344

Z แทนระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ (Z = 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %)

d แทน สัดส่วนของความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

$$n = (1.96)^2(0.656)(0.344) / (0.05)^2$$

$$= 346.76$$

$$= 347 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ได้แก่ ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์การเลือกประชากรตัวอย่าง สุ่มเลือกจำนวน 347 คน

การสุ่มตัวอย่าง (Sample Selection)

กลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามต่อเมื่อเสร็จสิ้นการรับบริการ ซึ่งคือการรับยาและรับนัด โดยห้องยาของทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้แบ่งบริการออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ ภปร. ชั้น 11 และ ภปร. ชั้น 13 ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่ม 1 ชั้น ต่อ 1 วัน (สลับวันกันไป) ซึ่งการสุ่มกสุ่มตัวอย่างนี้เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในทุกๆ 10 คนเมื่อเจ้าหน้าที่ห้องยาได้ขานชื่อเพื่อรับยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการมีจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านเพศ อายุ ศาสนา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การใช้บริการจากที่อื่น ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ เหตุผลที่มารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ ซึ่งสร้างโดยอาศัยแนวทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการและการเข้าถึงบริการ จากแนวความคิดของเซทามล์ และคนอื่นๆ(23) เพนซาสกี้ร์และโทมัส(25) นำไปประยุกต์กับความต้องการและวัตถุประสงค์ของทางคลินิกพิเศษฯที่ต้องการวัด ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำนวน 25 ข้อ (ข้อคำถามที่ 1 – 25)
- ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ จำนวน 6 ข้อ (ข้อคำถามที่ 26 – 31)
- ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ (ข้อคำถามที่ 32 – 35)
- ความพึงพอใจในด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ (ข้อคำถามที่ 36 – 39)
- ความพึงพอใจในด้านบริการ จำนวน 3 ข้อ (ข้อคำถามที่ 40 – 42)

โดยใช้มาตรลิเคิร์ต(Likert's Scale) ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน

การหาค่าความตรง (Validity)

โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รายละเอียดของข้อความ และความเหมาะสมของภาษาในข้อคำถามทุกข้อ พร้อมทั้งขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสม หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้แบบสอบถามมีความตรงตามเนื้อหาในขอบเขตที่ต้องการศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ไปทดสอบ (Pretest Questionaire) กับผู้รับบริการคลินิกพิเศษฯที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.8623

เกณฑ์การแปลผล

การแปลผลแบ่งออกเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายด้าน และพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ โดยมีเกณฑ์การแปลผลแต่ละส่วน ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ซึ่งเป็นคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน รวมทั้งหมด 42 ข้อ ซึ่งคะแนนรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนอยู่ในช่วง 104 – 210 คะแนน ผู้วิจัยได้นำช่วงคะแนนดังกล่าวมาแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ทั้งนี้เพื่อให้การอธิบายความหมายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย โดยการพิจารณาแบบอิงกลุ่มซึ่งใช้วิธีของ The Best *(อ้างใน 47)* ดังนี้

$$\text{Range} = \frac{\text{Max - Min}}{\text{I}}$$

Max = คะแนนสูงสุด

Min = คะแนนต่ำสุด

I = จำนวนอันตรภาคชั้น

โดยแบ่งคะแนนระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจระดับต่ำ

คือ มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในช่วงคะแนนต่ำสุด ถึง คะแนนต่ำสุด + Range

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง

คือ มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าคะแนนต่ำสุด + Range ถึง คะแนนต่ำสุด + 2 เท่าของ Range

- ความพึงพอใจระดับสูง

คือ มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าคะแนนต่ำสุด + 2 เท่าของ Range ถึง คะแนนสูงสุด

ได้คะแนนตามผล ดังนี้

ความพึงพอใจ	Range	คะแนนระดับต่ำ	คะแนนระดับปานกลาง	คะแนนระดับสูง
1. ภาพรวม	$\frac{210-104}{3}$	104 – 139.33	139.34 - 174.66	174.67 - 210
2. ด้านบุคลากร	$\frac{125-67}{3}$	67 – 86.33	86.34 – 105.66	105.67 - 125
2.1 แพทย์	$\frac{40-22}{3}$	22 - 28	29 - 34	35 - 40
2.2 พยาบาล	$\frac{40-13}{3}$	13 - 22	23 - 31	32 - 40
2.3 เจ้าหน้าที่การเงิน	$\frac{20-4}{3}$	4 – 9.33	9.34 – 14.66	14.67 - 20
2.4 เจ้าหน้าที่ห้องยา	$\frac{25-11}{3}$	11 – 15.67	15.68 – 20.34	20.35 - 35
3.ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่	$\frac{30-10}{3}$	10 – 16.67	16.68 – 23.34	23.35 - 30
4. ด้านค่าใช้จ่าย	$\frac{20-4}{3}$	4 – 9.33	9.34 – 14.66	14.67 - 20
5. ด้านเวลา	$\frac{20-4}{3}$	4 – 9.33	9.34 – 14.66	14.67 - 20
6. ด้านบริการ	$\frac{15-3}{3}$	3 - 7	8 - 11	12 - 15

ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อจะได้คะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุด 5 คะแนน ต่ำสุด 1 คะแนน นำคะแนนรวมเฉลี่ยมาจัดกลุ่มจากเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำมาปรับเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ทั้งนี้เพื่อให้การอธิบายความหมายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย แปลผลโดยใช้เกณฑ์ของ Theoretical range score หรือ Absolute scale (Marshall & Hales) *(อ้างใน 48)* ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.การเตรียมก่อนเก็บข้อมูล

จัดทำหนังสือจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ถึง หัวหน้าหน่วยคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูลเกี่ยวกับ

- สถิติจำนวนผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ทั้งโดยรวมและแยกเป็นแต่ละแผนกในแต่ละเดือน รวมทั้งสถิติย้อนหลังในปี 2546
- ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการใช้บริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

2.การเตรียมรวบรวมข้อมูล

2.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมืออย่างเป็นทางการ จากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ถึง คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2.2 ชี้แจงให้ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์และวิธีการทำแบบสอบถาม จะไม่นำเอาข้อมูลที่ได้ไปทำให้เกิดผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น

2.3นำเครื่องมือในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละด้านให้ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตอบ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง หากมีข้อสงสัยใดๆสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา

2.4 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามหลังทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้ง จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows Version 11.5 โดยวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของประชากรตัวอย่าง วิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

- T-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ศาสนา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ และ เหตุผลที่มารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- F-test (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่มากกว่า 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ประสบการณ์การใช้บริการจากที่อื่น จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ และ แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

- การถดถอยพหุคูณแบบ Enter (Multiple Regression Analysis by Enter) วิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ