

บทที่ 3

ระเบียบวิธีในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ผู้ศึกษาได้กำหนดวิจัยเชิงพรรณนา (Description)

วิธีการศึกษา

ศึกษาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้รายงานข้อมูลเอกสาร และนำไปศึกษาดังนี้

1. การศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร โดยศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วิชาการ บทความวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษาวิจัยให้สมบูรณ์
2. ศึกษาภาคสนาม เป็นการศึกษาข้อมูลโดยใช้การสำรวจข้อมูลสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี จากการตรวจสอบพบว่า ในปีพ.ศ.2548 มีผู้รับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกจำนวน 869,489 คน ในเวลา 1 ปี มีจำนวนวันทั้งหมด 365 วัน คิดเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกจำนวน 2,382 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยอาศัยผู้รับบริการสมัครใจให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร R.V.Krejcie D.W. Morgan (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2547, น. 130) จะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้จำนวน 331 คน โดยศึกษาผู้ป่วยนอกแผนก ศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม สูติ-นรีเวช ทันตกรรม เวชปฏิบัติ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสูงสุด ระยะเวลาที่ใช้ในการทำการสุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 24 ตุลาคม 2549 – 15 ธันวาคม 2549

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามภาคทฤษฎี แนวคิดและการ ทบทวน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ โดยให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งการ สอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ แผนกที่มาใช้บริการ ประเภทสิทธิ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนา ระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว การดูแลเอาใจ ใส่ต่อลูกค้า การบริการที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพประชาชน ข้อมูลข่าวสารในการ ตัดสินใจ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐาน ส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

| ระดับความคิดเห็น | ข้อความเชิงบวก การให้คะแนน | ข้อความเชิงลบ การให้คะแนน |
|------------------|-------------------------------|------------------------------|
| มากที่สุด | 5 | 1 |
| มาก | 4 | 2 |
| ปานกลาง | 3 | 3 |
| น้อย | 2 | 4 |
| น้อยที่สุด | 1 | 5 |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนา ระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ บริการได้มาตรฐานถูกต้อง โดยลักษณะแบบสอบถามเป็น แบบปลายเปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

| ระดับความคิดเห็น | ข้อความเชิงบวก การให้คะแนน | ข้อความเชิงลบ การให้คะแนน |
|------------------|-------------------------------|------------------------------|
| มากที่สุด | 5 | 1 |
| มาก | 4 | 2 |
| ปานกลาง | 3 | 3 |
| น้อย | 2 | 4 |
| น้อยที่สุด | 1 | 5 |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นและผ่านการแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยนอกตัวอย่างที่โรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทดสอบรวมจำนวน 30 คน
3. ผลการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96
4. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ และ อาจารย์ที่ปรึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข และนำมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package to the Social Sciences) โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ F-test ซึ่งมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. หาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของคำถามแต่ละข้อในคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยอาศัยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพต่อการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพต่อการพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี กับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ แผนกที่มาใช้บริการ ประเภทสิทธิ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยวิธีการทดสอบ t-test และค่า F-test

4. การแปลผลข้อมูลใช้การวิเคราะห์จากค่าคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

- 1.00–1.80 หมายถึง ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด
- 1.81–2.60 หมายถึง ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับน้อย
- 2.61–3.40 หมายถึง ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับปานกลาง
- 3.41–4.20 หมายถึง ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับมาก
- 4.21–5.00 หมายถึง ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

การนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการพรรณนา อาศัยข้อมูลทางสถิติ การอธิบายโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และการกระจายของตัวแปรโดยตรง อ่านค่าสถิติตัวเลขที่ปรากฏในภาวะนั้นๆ ประกอบการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

| | | |
|--|---|-------|
| 1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร | 1 | เดือน |
| 2. เตรียมเค้าโครงวิทยานิพนธ์ | 1 | เดือน |
| 3. เตรียมแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไข | 1 | เดือน |
| 4. เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล | 4 | เดือน |
| 5. เขียนรายงาน นำเสนอ และจัดพิมพ์รูปเล่ม | 1 | เดือน |