

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา(Research and Development) กระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคี อำเภอตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ที่นำมาเสนอดังนี้

- 1.ขั้นตอนการวิจัย
- 2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขั้นตอนการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหา

1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษาเอกสาร รายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคของการให้บริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคี เพื่อเป็นข้อมูลวางแผนแนวทางการดำเนินการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานประกอบด้วย 5 บริการ คือ บริการเวชระเบียน บริการตรวจทางห้องชันสูตร บริการคัดกรอง บริการตรวจรักษาโรค และบริการเภสัชกรรม

1.3 ขออนุญาตผู้อำนวยการทำการศึกษาและหาแนวทางพัฒนาการให้บริการคลินิกเบาหวาน

1.4 ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และคณะกรรมการบริหารเพื่อขอความร่วมมือในการพัฒนา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และรายละเอียด วิธีดำเนินงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

1.5 ประชุมปรึกษาเพื่อวางแผนการพัฒนา

1.6 จัดเตรียมเอกสาร สถานที่

1.7 การเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสารประกอบในการประชุมระดมความคิด และเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องการบริการคลินิกเบาหวาน แบบสอบถามผู้รับบริการคลินิกเบาหวาน ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ

ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., cited in Youssef, Nel & Bovaird, 1996) เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาการเป็นโรคเบาหวาน ส่วนที่ 2 สอบถามผู้รับบริการคลินิกเบาหวานเพื่อการรับรู้คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ และความพึงพอใจต่อบริการคลินิกเบาหวาน โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะนำมาทดลองใช้ กับผู้ป่วยเบาหวานโรงพยาบาลชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามและหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) รวมทั้งจัดการความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตากถ้ำ

1.8 นำผลจากการเก็บข้อมูลปัญหาการบริการมาวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์สภาพการณ์ที่เกิดขึ้น และช่วยให้เห็นภาพสะท้อนอย่างชัดเจนในปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตากถ้ำ

ระยะที่ 2 หาแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการ

2.1 ผู้วิจัยหาแนวทางการพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวานโดยประชุมระดมความคิด ผู้ร่วมประชุมเป็นกลุ่มผู้บริหารประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้างานผู้ป่วยนอก หัวหน้างานห้องชันสูตร หัวหน้างานเภสัชกรรม หัวหน้างานฝ่ายเวชระเบียน ผู้วิจัยประสานงานกับกลุ่มผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องคลินิกเบาหวาน และนำผลการวิเคราะห์ปัญหาบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตากถ้ำมาวิเคราะห์ด้วย ประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาสภาพการณ์ในการให้บริการ การจัดระบบการให้บริการของคลินิกเบาหวานใน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ของการบริการ คลินิกเบาหวานซึ่งมี 5 ขั้นตอน คือ

- 2.1.1 การบริการเวชระเบียน
- 2.1.2 การบริการตรวจทางห้องชันสูตร
- 2.1.3 การบริการคัดกรอง
- 2.1.4 การบริการตรวจรักษาโรค
- 2.1.5 การบริการเภสัชกรรม

เมื่อได้ข้อมูลการให้บริการคลินิกเบาหวาน จากการประชุมระดมความคิดผู้บริหาร และจากแบบสอบถามผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุแล้วดำเนินการระดมความคิดหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ โดยนำแนวคิดการตลาดบริการมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler . 1997 : 9,15) แนวคิดความคาดหวังต่อบริการ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom 's Expectancy Theory) แนวคิดคุณภาพการบริการ มาประยุกต์หาแนวทางพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตากลิ ซึ่งจากเดิมบริการผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การเข้าถึงบริการไม่ดี ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และกำหนดกิจกรรมการพัฒนา โดยปรับระยะเวลาการให้บริการของแต่ละขั้นตอน การพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ การจัดอัตรากำลัง ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานและมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2 ดำเนินการให้บริการคลินิกเบาหวานตามแนวทางที่พัฒนาขึ้นมาใหม่และมีการปรับปรุงระบบการให้บริการเป็นระยะๆเพื่อให้ระบบบริการเหมาะสมและทุกคนเข้าใจและยอมรับ

ระยะที่ 3 ประเมินผล

หลังสิ้นสุดระยะดำเนินการ ผู้วิจัยประเมินผล การพัฒนาการให้บริการคลินิกเบาหวาน โดยประเมินในด้านต่างๆดังนี้

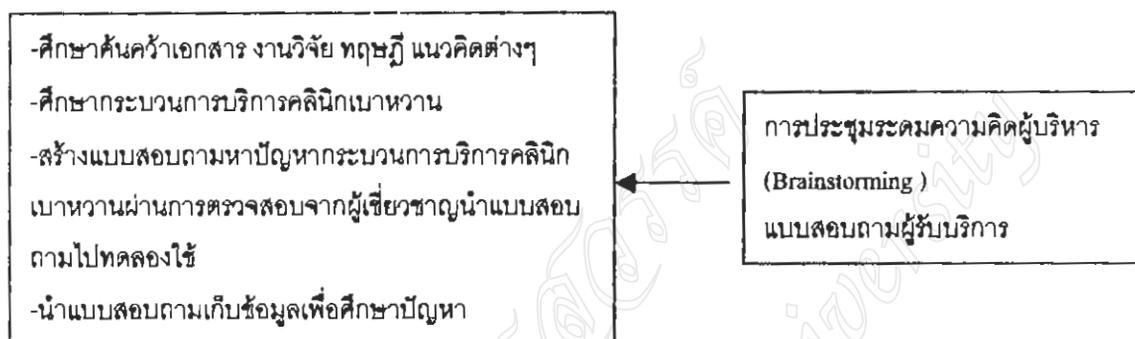
3.1 ระบบการให้บริการ มีระบบการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3.2 ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน แสดงความคิดเห็นต่อแนวทางปฏิบัติและแนวทางแก้ไขปัญหา ประเมินผลการปฏิบัติตามแผน เมื่อพบข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุง ร่วมกันหาแนวทางปรับปรุง และนำไปปฏิบัติอีกครั้ง

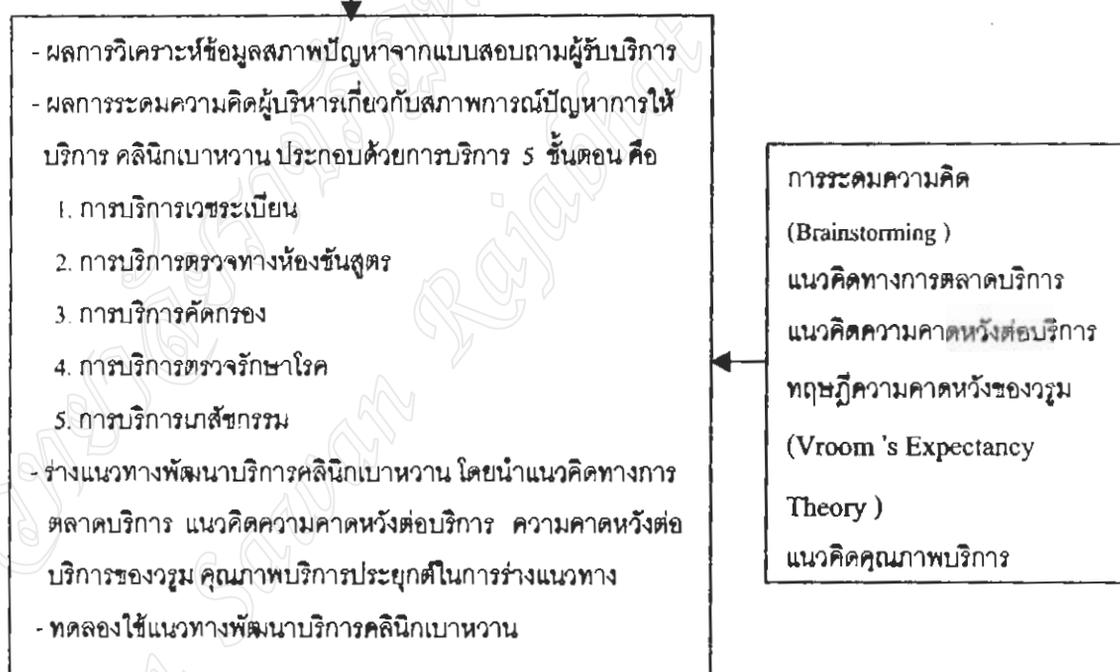
3.3 ผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น

สรุป การพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวานในครั้งนี้มีขั้นตอน ดังแสดงในภาพประกอบ ดังนี้

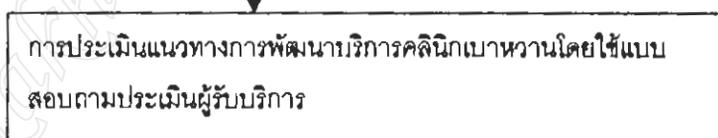
ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหา



ระยะที่ 2 หาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ



ระยะที่ 3 ประเมินผล



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานตามแนวคิดการตลาดและความคาดหวังต่อบริการ ความคาดหวังของวูม ที่มีคุณภาพการบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้างานผู้ป่วยนอก หัวหน้างานห้องชันสูตร หัวหน้างานเภสัชกรรม หัวหน้างานผ้าเย็บเย็บ รวม 6 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาล ตาคี อำเภอตากี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,430 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. กลุ่มผู้บริหาร เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. กลุ่มผู้รับบริการ ผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาล ตาคี อำเภอตากี จังหวัดนครสวรรค์โดยเทียบจากตารางของ เกรซซี และมอร์แกน (Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. อ้างถึงใน สุจิตรา บุญยรัตนพันธุ์ .2538:181-182) ได้จำนวน 302 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างต้องมีคุณสมบัติ คือ มีระยะเวลาในการมารับบริการไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ

ระยะที่ 1 ระยะศึกษาปัญหา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1.1 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ที่มีเนื้อหาครอบคลุม 5 ด้านตามแบบ การประเมินคุณภาพบริการ ของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., cited in Youssef, Nel & Bovaird. 1996) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาการเป็นโรคเบาหวาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., cited in Youssef, Nel & Bovaird. 1996) ในเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

รายละเอียดการสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดกรอบ เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมคุณภาพการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากลิ อำเภอดาเกี จังหวัดนครสวรรค์
4. นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 4.1 ดร.วิรัช จงอยู่สุข | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 4.2 ผศ.อวยชัย วัชรธรรม | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 4.3 อาจารย์นิเวศ คำรัตน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 4.4 นายแพทย์ประเทือง ดิยะไพบูลย์สิน | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลิ |
| 4.5 นางจริยา เห่งมีศรี | หัวหน้างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตากลิ |

พิจารณาถึงความเห็นข้อคำถามแต่ละข้อว่าวัดวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดหรือไม่ นำแบบสอบถามแต่ละข้อหาค่า IOC (Index Of Congruence) เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ระดับ 0.66 ขึ้นไป

5. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ป่วยเบาหวานที่คลินิกเบาหวานโรงพยาบาลชุมแสง อำเภอุมแสง

จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98

ระยะที่ 2 ระยะหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ

แบบบันทึกผลการประชุมระดมความคิดผู้บริหาร

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล

ประเมินผลผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะศึกษาปัญหา

1.1 เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่มารับบริการ คลินิกเบาหวาน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน

ระยะที่ 2 ระยะการหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ

ข้อมูลผลการระดมความคิดผู้บริหารตามประเด็นการพิจารณาหาแนวทางพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลศาลาลือ

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล

ประเมินผลการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการบริการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 ระยะศึกษาปัญหา

ข้อมูลส่วนบุคคลใช้แจกแจงความถี่ เป็นร้อยละ

การแปลผลคะแนนตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต.2538)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการคาดหวังบริการใน 5 ด้าน
4.50-5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง มาก
2.50-3.49	หมายถึง ปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง น้อย

1.00-1.49 หมายถึง น้อยมาก

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตากดี

ระยะที่ 2 ระยะหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ

โดยการสังเคราะห์ผลการระดมความคิดผู้บริหารหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล

ข้อมูลส่วนบุคคลใช้แจกแจงความถี่ เป็นร้อยละ

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพบริการความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน

เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานก่อนและหลังดำเนินการ

สถิติที่ใช้

ระยะที่ 1 ระยะศึกษาปัญหา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ระยะที่ 2 ระยะหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ

-

ระยะที่ 3 ระยะประเมินผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่ เป็นร้อยละ
2. คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานก่อนและหลังดำเนินการด้วย t-test Dependent