

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร” มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ รายงานประจำปี บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย และค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
2. ศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ และการสังเกตการณ์ในขณะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้นำสถิติจำนวนผู้มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอกปีงบประมาณ 2549 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548 – กันยายน 2549 โดยผู้ศึกษาได้นำยอดรวมของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ จำนวน 128,755 คน คิดเฉลี่ยจะได้จำนวนเดือนละประมาณ 10,730 คน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W. Morgan (สถิติพัฒนา ยอดเพชร, 2547, น. 130) ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บกับผู้รับบริการ เมื่อผ่านการตรวจรักษา และรอรับยาของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จนครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย คำถามแบบปลายเปิด และคำถามแบบปลายปิด ผู้ตอบคำถาม ได้แก่ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งข้อประเด็นคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ลักษณะคำถามปลายเปิดและปลายปิด ให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการ ได้แก่ คลินิกที่มารับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบ 1 เดือน เหตุที่มารับบริการ ลักษณะคำถามปลายเปิดและปลายปิด ให้เลือกตอบจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ ได้แก่

- ด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการรักษาของแพทย์ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจลักษณะคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการตอบสนองในการให้บริการลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ
- ด้านความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้มารับบริการ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบทั้งหมด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

เกณฑ์การวัดระดับปัญหาอุปสรรคในรับบริการ ผู้ศึกษาให้คะแนนในข้อคำถามเป็น 5 ระดับ คือ

เลือกตอบ

ปัญหาอุปสรรคมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ปัญหาอุปสรรคมาก	ให้	4	คะแนน
ปัญหาอุปสรรคปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ปัญหาอุปสรรคน้อย	ให้	2	คะแนน
ปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับความคาดหวัง ผู้ศึกษาให้คะแนนในข้อคำถามเป็น 5 ระดับ คือ

เลือกตอบ

คาดหวังมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
คาดหวังมาก	ให้	4	คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ให้	3	คะแนน
คาดหวังน้อย	ให้	2	คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยที่ผู้ศึกษาได้นำไปทดสอบ Tryout หรือทดลองตรวจสอบความถูกต้อง และทดสอบความเข้าใจคำถามในแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มประชากรที่ศึกษาจริง

1. การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงของคำถามในแบบสอบถามว่าสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัด หรือวัดได้ตรงประเด็นนั้น อีกทั้งได้นำไปตรวจสอบเอกสารที่แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงจะได้นำแบบสอบถามไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการวิทยานิพนธ์ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิอื่น ๆ เพื่อขอคำแนะนำและมาปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามให้มีความถูกต้องเที่ยงตรงยิ่งขึ้น ก่อนนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre – test)

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) ในการปฏิบัติจริง โดยที่ผู้ศึกษาได้ทดสอบแบบสอบถามกับผู้มารับบริการของโรงพยาบาลสินธร จำนวน 30 คน เนื่องจากมีคุณสมบัติ

ที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.891 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดสร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2550 เก็บข้อมูลในวันเวลาราชการ เพื่อให้ผลการศึกษา มีความเชื่อถือมากที่สุด จึงมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลเสนอแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. หลังจากที่ได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาต้องทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ
3. ผู้ศึกษาเป็นผู้ตรวจนับความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ และความเป็นเอกภาพของข้อมูล ซึ่งได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยนำแบบสอบถามมาลงรหัสในกระดาษรหัสบันทึก (Coding Sheet) และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS for Window Version 12.0) และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการเปรียบเทียบการกระจายของข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักของความคิดเห็นของประชากร จากข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อให้ใช้ทดสอบหาความแตกต่าง โดยกำหนดนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

2.1 ใช้ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีเพียง 2 กลุ่ม

2.2 ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ และความหวังของผู้รับบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้ โดยการหาค่าพิสัย 5 ระดับ คือ จากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = 0.80$$

เกณฑ์ในการวัดปัญหาอุปสรรค

เกณฑ์ในการวัด 4.21-5.00 หมายถึง ปัญหาอุปสรรคมากที่สุด

เกณฑ์ในการวัด 3.41-4.20 หมายถึง ปัญหาอุปสรรคมาก

เกณฑ์ในการวัด 2.61-3.40 หมายถึง ปัญหาอุปสรรคปานกลาง

เกณฑ์ในการวัด 1.81-2.60 หมายถึง ปัญหาอุปสรรคน้อย

เกณฑ์ในการวัด 1.00-1.80 หมายถึง ปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการวัดความคาดหวัง

เกณฑ์ในการวัด 4.21-5.00 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

เกณฑ์ในการวัด 3.41-4.20 หมายถึง คาดหวังมาก

เกณฑ์ในการวัด 2.61-3.40 หมายถึง คาดหวังปานกลาง

เกณฑ์ในการวัด 1.81-2.60 หมายถึง คาดหวังน้อย

เกณฑ์ในการวัด 1.00-1.80 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด

การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ (Statistical Analysis)

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และรายงานวิจัยต่าง ๆ	1	เดือน
2. เตรียมเค้าโครงเรื่อง และเสนอเค้าโครงวิทยานิพนธ์	1	เดือน
3. ศึกษาเพิ่มเติม สร้างแบบสอบถาม และการตรวจแบบสอบถาม	1	เดือน
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	1	เดือน
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลการศึกษา	1	เดือน
6. จัดพิมพ์รายงานวิทยานิพนธ์ และการเสนอผลการศึกษา	1	เดือน
รวมระยะเวลาทั้งสิ้น	6	เดือน

สำนักหอสมุด