

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของ Zeithaml et al. (1990) โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็น การวัด 5 ด้าน ได้แก่

- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสารที่ใช้ติดต่อสื่อสาร
- ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ
- การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ คือ ความพร้อมและเต็มใจตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนาน
- การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ มีกิริยาและมารยาทที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับ บริการที่ดีที่สุด
- ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ คือ ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในงานบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) (คุณทลี เวชสาร, 2540) คัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงว่ามีอยู่เป็นจำนวนเท่าใด จึงกำหนดขนาดตัวอย่างแบบ Ad hoc Method จำนวน 200 ตัวอย่าง เพื่อใช้แทนประชากรทั้งหมดที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลทั้ง 10 แห่ง และใช้เกณฑ์จำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวันของแต่ละโรงพยาบาลเป็นหลัก โดยใช้สัดส่วน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

โรงพยาบาล	จำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวัน*	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
1. โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	400	50
2. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1	300	39
3. โรงพยาบาลลานนา	200	25
4. โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่ เมมโมเรียล	150	19
5. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2	150	19
6. โรงพยาบาลรวมแพทย์เชียงใหม่	100	12
7. โรงพยาบาลช้างเผือก	100	12
8. โรงพยาบาลราชเวชเชียงใหม่	100	12
9. โรงพยาบาลหมอวงศ์	50	6
10. โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ	50	6
รวม	1,600	200

\* สัมภาษณ์พยาบาลผู้รับผิดชอบงานผู้ป่วยนอกของแต่ละโรงพยาบาลตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2544

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของ Zeithaml et al. (1990) โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นการวัด 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยมีคำถามในลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามด้านความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 22 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2542)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน	4	ข้อ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจการบริการ	จำนวน	5	ข้อ
3. การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	จำนวน	4	ข้อ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	จำนวน	4	ข้อ
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	จำนวน	5	ข้อ

ระดับความคาดหวัง/การรับรู้      ระดับคะแนน

มาก      3

ปานกลาง      2

น้อย      1

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 2.50 – 3.00 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

#### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินงานเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือจากคณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลในการเก็บข้อมูล
2. เมื่อได้รับหนังสือแล้ว ผู้ศึกษาติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการศึกษา โดยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ นำข้อมูลที่ได้มาคิดคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติดังนี้

##### สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ นำมาแจกแจงความถี่โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงจำนวน ร้อยละ
2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพงานบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและแต่ละด้าน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบที่แบบจับคู่ ( Paired t-test)

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามลักษณะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบที่แบบจับคู่ ( Paired t-test)

ระยะเวลาการศึกษา

เดือนธันวาคม 2545 ถึง เดือนสิงหาคม 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved