

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตน (เด็ก) พิษณุโลก

ขั้นตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการผลการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแจกให้กับผู้มารับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ได้ผลการศึกษาจากผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่มารับบริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน ถึง 30 พฤศจิกายน 2549

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทั้งที่เบิกค่ารักษาได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ เฉพาะผู้ที่เคยมารับบริการแล้ว (คนไข้เก่า) ที่มารับบริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน ถึง 30 พฤศจิกายน 2549 จำนวน 209 คน โดยแยกเป็นผู้รับบริการที่เบิกได้ จำนวน 83 คนและผู้รับบริการที่เบิกไม่ได้ จำนวน 126 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับสภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

3.2 กำหนดขอบเขตเนื้อหาการบริการในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

3.3 ร่างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนดไว้ เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุง

3.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามที่ประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

3.4.1 ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยราชภัฏสงคราม

3.4.2 ดร.ชุมพล เสมอพันธ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3.4.3 รองศาสตราจารย์ รัชนิภรณ์ ภูกร อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3.4.4 คุณศรีนวล ยศธสาร หัวหน้าพยาบาลหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

3.4.5 คุณอุบล สิงหเดช หัวหน้าฝ่ายการเงิน สินเชื่อและบัญชีโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

3.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม กับผู้รับบริการ จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยวิธีการของครอนบาร์ค ได้ค่า $\alpha = .809$

3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงและจัดพิมพ์เสนอคณะ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อให้ความเห็นชอบ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการโรงพยาบาล เพื่อช่วยในการตอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้วิจัยนำไปแจกและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมารวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผลจากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนนำมาวิเคราะห์

5.2 กำหนดตัวแปรหัดข้อมูล

5.3 ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ

5.4 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5.5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการ สถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที่ (t-test)

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็นกลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจในการให้บริการผู้ป่วยที่มีประกันสุขภาพผู้วิจัยวัดโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จากนั้นใช้หลักทางสถิติแปลเป็นคะแนน (ภัทรานิคมานนท์, 2537) โรงพยาบาลรัตนเวช 2 คาดหวังความพึงพอใจในการให้บริการผู้ป่วยในเท่ากับ 95% ผู้วิจัยจึงประยุกต์ระดับความพึงพอใจแปลเป็นช่วงคะแนนความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับดังนี้คือ

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนน
พึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00)	คะแนนมากกว่าร้อยละ 95%
พึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50)	คะแนนระหว่างร้อยละ 91- 94%
พึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50)	คะแนนระหว่างร้อยละ 86 - 90%
พึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50)	คะแนนระหว่างร้อยละ 81 - 85%
พึงพอใจระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50)	คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 80%

โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ตั้งตัวชี้วัดคุณภาพด้านความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการมากกว่าหรือเท่ากับ (95%) ฉะนั้นระดับความพึงพอใจที่ไม่ถึง 95% แสดงว่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ

6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ขั้นตอนที่ 2 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก นำผลการสำรวจจากขั้นตอนที่ 1 มาทำการ ทดสอบสมมุติฐาน t - test ได้ผลการเปรียบเทียบทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้วิจัยได้นำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่สำรวจได้จากผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้มาเปรียบเทียบกัน โดยการทดสอบสมมุติฐาน t-test

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยทฤษฎีประกอบด้วย
 - 1.1 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
 - 1.2 แนวคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ (Service Quality)

1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก)

พิษณุโลก

2. นำผลการวิเคราะห์ถึง พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ทั้ง 6 ฝ่าย จากขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาเป็นกรอบในการกำหนดแนวทาง

3. นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและผลการวิเคราะห์ มากำหนดแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้เลือกเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย เพราะผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่ไม่ถึง 95% (ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00) มาเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อนำไปประเมินแนวทางต่อไป

4. การประเมินแนวทางและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ประเมินแนวทางและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

1. ผู้วิจัยได้นำแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่ผู้วิจัยได้ร่างขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

2. ประเมินแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการบริการโรงพยาบาลซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.1 นายแพทย์ขจร เล็กชื่นสกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

2.2 นางสุภาพร ทาโส หัวหน้าแผนกธุรการ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

2.3 นางอังคณา ตั้งชนะชัยพงษ์ หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

2.4 นางสุพัชราภรณ์ ปัญญาวงศ์ หัวหน้าแผนกโภชนาการ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

2.5 นางมาเยื่อน สุขสุวรรณ วิชาชีพ 7 หัวหน้าพยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรม ตกแต่งและแผลไหม้ โรงพยาบาลพุทธชินราช

3. ผู้วิจัยได้นำแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่ผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินแนวทางและให้ข้อเสนอแนะแล้ว มาปรับปรุงเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่สมบูรณ์