

แบบประเมินบทความวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 8” ประจำปี 2567
วันศุกร์ที่ 24 พฤษภาคม 2567 (ผ่านระบบออนไลน์)

1. ชื่อบทความ : คุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี
2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน	ผ่านและแก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย		/		1.วัตถุประสงค์ในบทคัดย่อไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2.การนำเสนอผลการศึกษาคควรนำเสนอให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
2. บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		/		แก้ไขตามภาษาไทย
3. บทนำ		/		1.ควรปรับวิธีการเขียนให้เป็นวิชาการ มีการอ้างอิงข้อมูล สถิติ ได้น่าเชื่อถือ 2.ควรเชื่อมโยงแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปตัวแปรหรือประเด็นที่เราสนใจศึกษา
4. วัตถุประสงค์การวิจัย		/		1.ไม่ชัดเจน ควรแก้ไขเป็น เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ.....
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)		/		ไม่มีสมมติฐาน
6. วิธีดำเนินการวิจัย		/		เขียนให้ครบกระบวนการ เป็นระบบ น่าเชื่อถือ ตรวจสอบจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ตรงกัน
7. ผลการวิจัย		/		ควรนำเสนอเป็นตาราง ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และไม่มีข้อมูลการทดสอบความสัมพันธ์
8. สรุปผลการวิจัย		/		ทบทวนการเขียนสรุปผลใหม่
9. อภิปรายผล		/		ทบทวนการอภิปรายผล และควรหาเหตุผลอธิบายผลการศึกษาเพิ่มเติม
10. ข้อเสนอแนะ			/	ไม่มีข้อเสนอแนะ
11. เอกสารอ้างอิง		/		ควรมีการอ้างอิงในเนื้อหา เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัย และต้องตรวจสอบการอ้างอิงกับบรรณานุกรมให้ตรงกัน
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ			/	ควรทบทวนการนำเสนอ และเขียนให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์
- ☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ แต่ต้องแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
- ☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

แบบประเมินบทความวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 8” ประจำปี 2567
วันศุกร์ที่ 24 พฤษภาคม 2567 (ผ่านระบบออนไลน์)

1. ชื่อบทความ : คุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน	ผ่านและแก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย		✓		- ปรับวัตถุประสงคในบทคัดย่อไม่ตรงกับวัตถุประสงคการวิจัย จะใช้วัตถุประสงคใด ให้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับหัวข้อเรื่อง - ผลการศึกษา ไม่มีผลของความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ ซึ่งในวัตถุประสงคได้กล่าวไว้ว่า ศึกษาความสัมพันธ์ - ระบุวิธีในการสุ่มตัวอย่าง - ตัดข้อความ “สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณน.....” - คำสำคัญ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความและสอดคล้องกับชื่อเรื่อง พบว่า ความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำ ไม่มีในบทความ
2. บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		✓		ปรับแก้ตามภาษาไทย
3. บทนำ		✓		- นำมาข้อมูลมาจากที่ใดให้ผู้วิจัยทำการอ้างอิงเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือมากขึ้น - เหมือนผู้วิจัยนำมาจากงานวิจัยเล่มเต็มแต่นำมาไม่ครบ อ่านแล้วเหมือนข้อความยังไม่ครบ เช่น ย่อหน้าที่กล่าวว่า มีทั้งหมด 6 วอร์ด.....และมีเพียง 180 เตียง โดยที่ไม่ได้กล่าวอะไรต่อ - ให้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการจะศึกษา และสรุปให้เห็นว่าทำไมจึงต้องทำวิจัย ทำวิจัยแล้วจะได้อะไร
4. วัตถุประสงค์การวิจัย		✓		- ไม่ตรงกับบทคัดย่อ วัตถุประสงค์การวิจัยต้องตรงกันและสอดคล้องกับเรื่องทำวิจัย พิจารณาบททวนปรับแก้ไขให้ตรงกันและสอดคล้องกับชื่อเรื่อง
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)				
6. วิธีดำเนินการวิจัย		✓		- ขาดหัวข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล - เขียนให้กระชับตรงประเด็น ตรงตามรูปแบบที่กำหนด - แบบสอบถามที่ใช้การวิจัยต้องสอดคล้องตรงกันกับเรื่องที่ทำ มีแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งไม่ตรงกับเรื่องที่ทำและไม่มีผลวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ แต่ไม่พบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยทำ - ให้ระบุค่าคุณภาพของเครื่องมือให้ชัดเจน

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน	ผ่านและแก้ไข	ไม่ผ่าน	
7. ผลการวิจัย		✓		ให้รายงานผลการวิจัยโดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก
8. สรุปผลการวิจัย		✓		ให้สรุปผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ยังไม่ต้องสรุปว่าสอดคล้องกับงานของใคร สรุปเฉพาะประเด็นเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ
9. อภิปรายผล		✓		ให้ปรับการเขียนอภิปรายผลใหม่ โดยให้อธิบายขยายความผลการวิจัยที่ได้ว่าสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งผลการวิจัยที่ผ่านมาของใครบ้าง เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น
10. ข้อเสนอแนะ			✓	ไม่พบหัวข้อนี้ ให้เพิ่มเติมข้อเสนอแนะ
11. เอกสารอ้างอิง		✓		ตรวจสอบการอ้างอิงท้ายบทความให้ตรงกันกับการอ้างอิงในเนื้อหา
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ				

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์
☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ แต่ต้องแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

บทคัดย่อ

ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ และการ

กลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาล

สุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาล จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีอะไรในการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความหนาเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพชรมน, (2560) มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เพิ่มเติมสรุปผลในส่วนของคุณภาพการให้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ

ไม่มีในบทความ และชื่อเรื่อง

Title: Quality of service in the surgical department Suratthani Hospital

Abstract

This study aims to study 1) study the relationship between service quality and return to use services by surgical department service recipients. Surat Thani Hospital 2) Study the relationship between satisfaction and repeat service of service recipients in the Surgery Department, Surat Thani Hospital.

The sample group used in this research was service recipients who 350 people received services from the hospital using random sampling and questionnaires as a tool. Research and use statistical correlation analysis using the methods of Pearson to test the hypothesis.

The results of the study found that Opinions about the quality of Providing surgery department services Surat Thani Hospital It was found that the quality of giving Overall service is at the highest level. And when separating the issues into sections, it was found that The aspect of sympathy, the aspect of trustworthiness in the service, and the aspect of creating confidence for those who receive services. The aspect of response to service is at the highest level, respectively, followed by the aspect of high level is the aspect of concreteness of the service. Consistent with Pacharamon's research (2017), the quality of Pacharamon's assessment and overall service is at the highest level.

Keywords: service quality, satisfaction Re-use

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นำมาข้อมูลมาจากที่ได้ให้ผู้วิจัยทำการอ้างอิงเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือมากขึ้น

กระทรวงสาธารณสุขมีการใช้แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสู่ความเป็นเลิศ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยแผนก ศัลยกรรมโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ฯลฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ บรรลุเป้าหมายให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบบริการด้านศัลยกรรมของไทยมีการพัฒนาและขยายการให้บริการทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ในช่วงหลายทศวรรษ มีหน่วยบริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ให้มีการบริการเฉพาะทางศัลยกรรมมีระบบส่งต่อที่เชื่อมโยงทุกเครือข่าย และมีระบบสนับสนุนที่สำคัญ อย่างเช่น ยาและเทคโนโลยีทางการแพทย์และระบบกำลังคน ระบบบริการสุขภาพมีความ ซับซ้อน มากยิ่งขึ้นส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากผู้รับบริการเข้าถึงระบบบริการและความต้องการบริการสุขภาพที่มีความเฉพาะ ด้านเพิ่มมากยิ่งขึ้น คุณภาพบริการสาธารณสุข ถือว่าเป็นคุณลักษณะของบริการสาธารณสุขที่อยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทั้งด้านมนุษยสังคม วิทยาศาสตร์วิชาชีพ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลและสังคมได้อย่างเหมาะสม

ปัจจุบันระบบบริการสาธารณสุขของไทยโดยเฉพาะแผนกศัลยกรรมยังคงประสบปัญหาที่สำคัญ อย่างเช่น ประสิทธิภาพในการรักษาคุณภาพ การบริการ ความเป็นธรรม การจัดสรรทรัพยากรและการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ การกระจาย บุคลากรที่ไม่สอดคล้องกันกับระบบบริการสุขภาพของแต่ละพื้นที่ ความไม่เป็นธรรมในการกระจายเครื่องมือทาง การแพทย์ที่มีราคาแพงและเทคโนโลยีขั้นสูงขึ้น ทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีราคาแพงมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มคน และ ภูมิภาคอยู่ค่อนข้างมาก ความแออัดของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โดยมีผู้ป่วยมารับบริการเพิ่มขึ้นจากเดิม อย่างมากส่งผลทำให้ระยะเวลาของการรอคอยในแผนกศัลยกรรมยังมีคิวยาว ผู้ด้อยโอกาสไม่ได้ รับ การตอบสนองอย่างทั่วถึง ผู้รับบริการได้รับยาที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน และการ เกิดปัญหาข้อร้องเรียนบ่อยครั้งจึงทำให้มีการเล็งเห็นความสำคัญกับการปฏิรูประบบการบริการใน แผนกศัลยกรรมที่ครอบคลุมในด้านการบริการ เพื่อที่จะดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม เร่ง พัฒนา ระบบปฎิบัติ สร้งความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และประชาชน

ในเรื่องกระบวนการรักษา สิทธิประโยชน์ และความคาดหวังเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

ศัลยกรรมทั่วไป รักษาและผ่าตัดเล็กและผ่าตัด ใหญ่ทั่วไป ผ่าตัดเล็ก เช่น ตัดชั้นเนื้อใต้ผิวหนัง ถอดเล็บ จี๋หู ผ่าตัดใหญ่ เช่น กระเพาะ ลำไส้ ไส้ติ่ง ไส้เลื่อน ตับ ถุงน้ำดี ริดสีดวง มะเร็งเต้านม คอปก เป็นต้น มีแนวโน้มที่จะใช้การผ่าตัดโดย การส่องกล้อง (Minimal Invasive Surgery) และอุบัติเหตุจนสมอง กระแทกกระเ็นเลือดออกในสมอง เส้นเลือดในสมองแตก

มีทั้งหมด 6 วอร์ด โดยมีบุคลากรคือพยาบาล 118 ผู้ช่วยเหลือ คนไข้ 36 และมีเตียง 180

เหมือนผู้วิจัยนำมาจากงานวิจัยเล่มเต็มแต่นำมาไม่ครบ อ่านแล้วเหมือนข้อความยังไม่ครบ
เพียง ให้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการจะศึกษา และสรุปให้เห็นว่าทำไมจึงต้องทำวิจัย ทำวิจัยแล้วจะได้อะไร

วัตถุประสงค์การวิจัย - ไม่ตรงกับบทคัดย่อ วัตถุประสงค์การวิจัยต้องตรงกันและสอดคล้องกับเรื่องทำวิจัย พิจารณา
บททวนปรับแก้ไขให้ตรงกันและสอดคล้องกับชื่อเรื่อง

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้เข้ารับบริการแผนกศัลยกรรมโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย - ขาดหัวข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการ ในแผนกศัลยกรรม
โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานนำไปใช้ในการวางแผนใน
การทำงานต่อไปได้วิธีดำเนินการวิจัยของงานวิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ตัดให้กระชับ ทราบหรือไม่ทราบจำนวนประชากร เขียนให้ชัดเจน

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการจำกัดขอบเขตของกลุ่มประชากรในการศึกษาและเลือกตัวอย่างที่
ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประชาชน ประชากร

ประชากร

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ถือสัญชาติไทยและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่เคยใช้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชากรกลุ่มนี้บรรลุนิติภาวะแล้วมีวุฒิภาวะและมีความสามารถในการตัดสินใจด้วยตัวเอง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ถือสัญชาติไทยและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่เข้าใช้บริการ ที่เคยใช้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป โดยมีการใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการที่เคยใช้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2566

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากสุ่มตัวอย่าง

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ซึ่งที่นิยมใช้กัน 2 ระดับ ได้แก่

- ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

- ณ ระดับความเชื่อมั่น 99% Z มีค่าเท่ากับ 2.58

$$n = \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= \frac{(0.50)(0.50)(3.8416)}{0.0025}$$

$$= 385 \text{ ราย}$$

เขียนซ้ำซ้อนให้สรุปให้กระชับตรงประเด็น

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ควรจะต้องกำหนดค่า P ไม่ต่ำ กว่า 50% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงจะอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การคำนวณตามวิธีต้องขออย่าว่าจะใช้ต่อเมื่อไม่ทราบจำนวนประชากร หรือ ไม่มีใคร/หน่วยงานใดจัดทำหรือรวบรวมเอาไว้จริงๆ เท่านั้น มิใช่ไม่ทราบ ประชากรเพราะไม่พยายามที่จะหา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่แผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2566 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ถือสัญชาติไทยและต่างประเทศที่เข้าใช้ บริการในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีการใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง

การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มที่มีได้กำหนดล่วงหน้าว่าจะมีใครจะเป็นตัวอย่างบ้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อพบเจอผู้มาใช้บริการที่แผนกศัลยกรรม โรงพยาบาล

สุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยไม่จำกัดเวลาและสัญชาติ เมื่อพบเจอก็สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลย ผู้วิจัยเรียก การสุ่มวิธีนี้ว่า การสุ่มแบบตามเวรตามกรรม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม ต้องให้สอดคล้องกับชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย ไม่มีแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแผนกศัลยกรรม ไม่ได้ศึกษาเรื่องนี้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 15 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

น้อยที่สุด

ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ

เท่ากับ 1 คะแนน

น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการในแผนก ศัลยกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง สร้างข้อ สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ในแผนกศัลยกรรม เพื่อเป็นแนวทางนำมาคำถาม (Item) ของ แบบสอบถาม

3.2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ ของการ วิจัย

3.2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

ยังไม่ครบหัวข้อ

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ระบุค่าคุณภาพของเครื่องมือให้ชัดเจน

3.2.2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

ผลการวิจัย

ให้รายงานผลการวิจัยโดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพ การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($x=4.67$) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ($x=4.76$) ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ($x=4.75$) ด้านการสร้างความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ($x=4.73$) ด้านการตอบสนองต่อการบริการ($x=4.61$) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ($x=4.49$)

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนก ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีในภาพรวม และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิคุ้มครองการรักษาครั้งนี้ เข้ารับบริการจากหอผู้ป่วยใดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีในภาพรวม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้

มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพชรมน, (2560) มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

ให้ปรับการเขียนอภิปรายผลใหม่ โดยให้อธิบายขยายความผลการวิจัยที่ได้ว่าสอดคล้องหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งผลการวิจัยที่ผ่านมาของใครบ้าง เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

จากการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม และข้อมูลส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย เข้ารับศัลยกรรมจากหอผู้ป่วยใด ระยะการรักษา ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยังไม่มีหัวข้อ ข้อเสนอแนะ

เอกสารอ้างอิง

ตรวจสอบการอ้างอิง ท้ายบทความให้ตรงกันกับการอ้างอิงในเนื้อหา

กิตติศักดิ์ แสงทอง, จินตนา เลิศสกุล, ศิริลักษณ์ หนูทอง, พุทธิมล คชรัตน์, อรณูชา อยู่สกุล. ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. [รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย; 2561.

อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือในการวิจัย. ใน: การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2562. หน้า 200-21.