หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Study) โดยศึกษาแบบสังเกตและบันทึกเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการรับบริการตรวจรักษาตั้งแต่ขั้นตอนแรก จนสิ้นสุดการรับบริการ พร้อมทั้งใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการทดสอบแล้ว สอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับเวลาที่โรงพยาบาลใช้ในการให้บริการ

วัสดุและวิธีการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างในการวิจัย จะเลือกจากผู้ที่มารับบริการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก โดยเลือกมาประมาณร้อยละ 20 ของจำนวนเฉลี่ยของผู้มารับบริการตรวจรักษาต่อวัน และในการเก็บข้อมูลแต่ละตัวอย่างนั้นจะใช้วิธี Systematic Random Sampling ซึ่งการเลือกตัวอย่างนี้จะเลือกทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่า การเก็บข้อมูลจะใช้เวลาประมาณ 4 สัปดาห์

จากสถิติผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวกปี 2532 ปรากฏว่ามีผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก เฉลี่ยวันละ 235 ราย

$$\text{ฉะนั้น จะเก็บตัวอย่างวันละประมาณ} = \frac{235 \times 20}{100} = 47 \text{ ราย}$$

$$\text{ช่วงห่างแต่ละตัวอย่าง} = \frac{235}{47} = 5$$

ดังนั้นตัวอย่างแต่ละตัวอย่างจะเก็บห่างกัน = 5 คน โดยตัวอย่างแรกจะเลือกโดยการจับสลากซึ่งได้แก่หมายเลข 5 ฉะนั้น ในแต่ละวันที่เก็บตัวอย่าง จะเก็บตัวอย่างจากผู้ป่วยหมายเลข 5, 10, 15, ... ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. แบบฟอร์มซึ่งออกแบบเพื่อบันทึกเวลาในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนแรก (จดทะเบียน) จนสิ้นสุดการให้บริการ (รับยาหรือฉีดยา)

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อถามความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อเวลาที่ใช้ในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก โดยใช้เทคนิคการวัดแบบ Likert Scale ซึ่งโครงสร้างแบบสอบถามมี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นรายละเอียดส่วนบุคคลในเรื่องเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการตรวจรักษาของแผนกผู้ป่วยนอกโดยเน้นเฉพาะความพึงพอใจในแง่ของเวลาในการให้บริการของโรงพยาบาลเท่านั้น

การทดสอบและประเมินคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขด้านเนื้อหา

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จำนวน 30 ราย

3. นำข้อบกพร่องของแบบสอบถามที่ทดสอบมาแก้ไขปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. ศึกษาระบบการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก ทั้งในลักษณะของผู้ให้และผู้รับบริการ

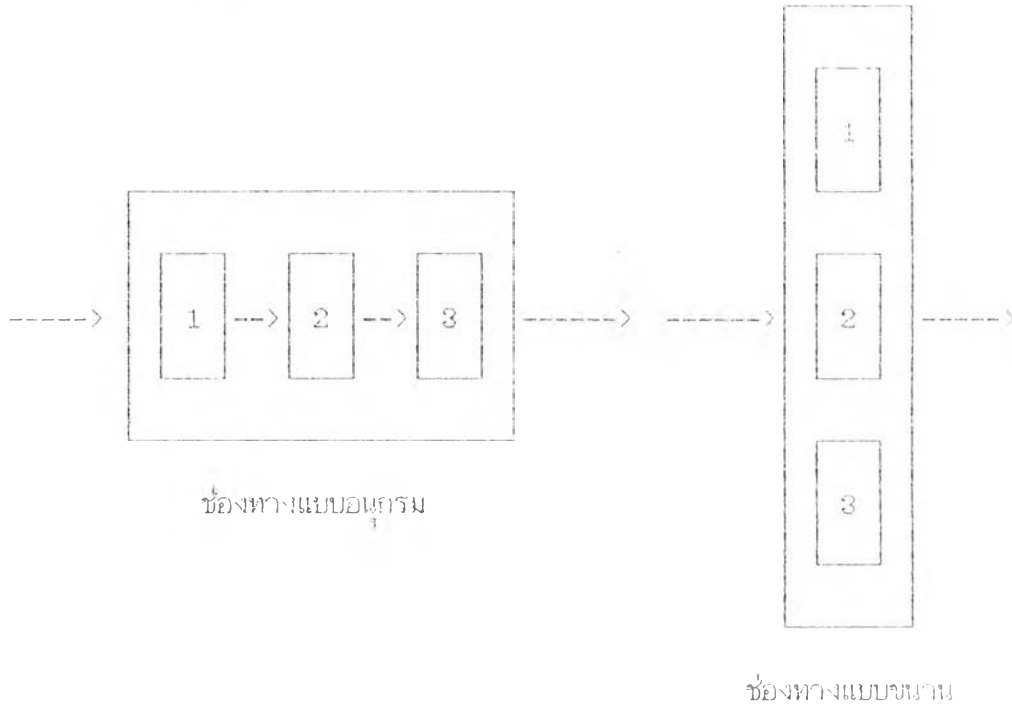
2. เตรียมความพร้อมในการเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล

ระบบการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำเนินสะดวก

การจัดช่องทางในการให้บริการ (Service Channel)

การจัดช่องทางในการให้บริการโดยทั่วไปจะมี 2 ประเภท คือ ช่องทางแบบขนานและช่องทางแบบอนุกรม ซึ่งบางระบบอาจจะเป็นทั้งสอง ประเภทผสมกัน ดังแสดงในรูป

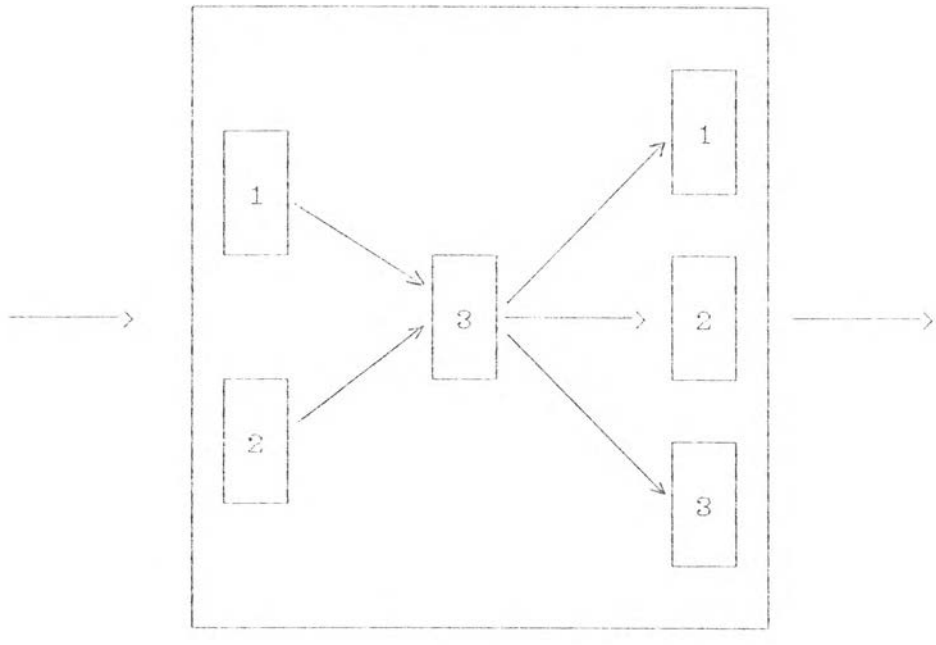
แผนภูมิที่ 3.1 การจัดช่องทางในการให้บริการ



ช่องทางแบบอนุกรม

ช่องทางแบบขนาน

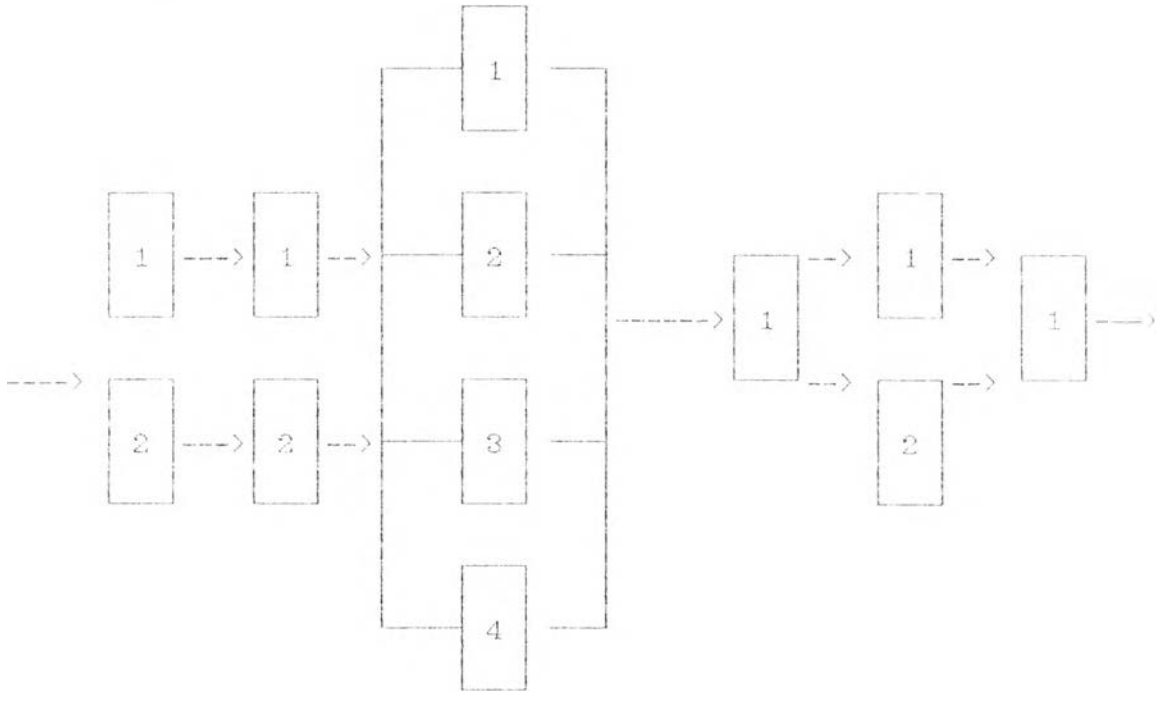
แผนภูมิที่ 3.1 (ต่อ)



ช่องทางแบบผสม

สำหรับโรงพยาบาลดำเนินสะดวกนั้นจัดช่องทางในการให้บริการแบบผสม ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.2

แผนภูมิที่ 3.2 การจัดช่องทางการให้บริการของโรงพยาบาลตำเนินสะดวก



หมายเหตุ ก = แผนกเวชระเบียนและสถิติ

ข = หน่วยคัดกรองผู้ป่วย (Screening)

ค = ห้องตรวจโรค

ง = จุดรับใบสั่งยา

จ = จุดชำระเงินค่ายา

ฉ = จุดจ่ายยาให้กับผู้ป่วย

ระเบียบวิธีในการให้บริการ

โรงพยาบาลตำเนินสะดวกให้บริการผู้ป่วยนอกโดยมีระเบียบในการให้บริการ คือ

1. First Come First Serve คือ ผู้รับบริการที่มาถึงก่อนจะได้รับบริการก่อน

2. Priority Serve คือการให้บริการตามลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ เช่น ผู้ป่วยที่มีอาการหนัก หรืออาการรุนแรง จะได้รับบริการตรวจรักษาก่อน เป็นต้น

เมื่อผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาลจะยื่นความจำนงขอรับการตรวจรักษาต่อแผนกเวชระเบียนและสถิติ และต้องทำตามขั้นตอนการขอรับบริการดังนี้

1. การลงทะเบียน

การลงทะเบียนนั้นผู้ป่วยจะทราบในลักษณะการทำบัตรหรือการแจ้งบัตร ซึ่งขั้นตอนนี้จะมีทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่า สำหรับผู้ป่วยใหม่นั้นเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติจะซักประวัติส่วนตัวและบันทึกในประวัติผู้รับบริการ (O.P.D. card) พร้อมทั้งซักประวัติอาการนำของผู้ป่วยคร่าว ๆ ต่อจากนั้นจึงส่งประวัติผู้รับบริการไปยังหน่วยคัดกรอง (Screening) ส่วนผู้ป่วยเก่านั้นจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ผู้ที่นำบัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลมาด้วย
2. ผู้ที่ไม่ได้นำบัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลมา

สำหรับผู้ที่นำบัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลมาด้วยนั้น ผู้ป่วยจะยื่นบัตรพร้อมใบนัดตรวจ (ถ้ามี) ให้กับเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งมานั่งรับบัตรผู้ป่วยเก่าโดยเฉพาะที่แผนกเวชระเบียนและสถิติ เมื่อรับบัตรจากผู้ป่วยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับบัตรจะเขียน ชื่อ-สกุล และหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (Hospital Number) อาการนำของผู้ป่วยลงในแบบฟอร์มด้านในหนึ่งแล้วจึงคืนบัตรประจำตัวผู้ป่วยให้กับผู้ป่วย และให้ผู้ป่วยไปนั่งรอที่โต๊ะ Screening ต่อจากนั้นจึงเอาแบบฟอร์มที่เขียนไว้ส่งให้เจ้าหน้าที่เวชระเบียนคนที่ 1 เพื่อค้นประวัติผู้ป่วย เมื่อพบแล้วจึงส่งให้เจ้าหน้าที่เวชระเบียนคนที่ 2 เพื่อเขียนชื่อ-สกุล วันที่ บนใบสั่งยา พร้อมทั้งลงวันที่และเวลาลงใน O.P.D. card ต่อจากนั้นจึงส่งไปยังโต๊ะ Screening

สำหรับผู้ป่วยที่ไม่ได้นำบัตรประจำตัวผู้ป่วยมา จะต้องแจ้งชื่อและนามสกุล ตลอดจนวัน เดือน ปี ครั้งสุดท้ายที่มารับบริการ เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ค้นระหัสประวัติผู้ป่วยเก่าได้ถูก ซึ่งการค้นในลักษณะนี้จะเสียเวลามากพอสมควร เมื่อพบประวัติผู้ป่วยแล้วทางเจ้าหน้าที่เวชระเบียนฯ จะส่งประวัตินั้นให้กับเจ้าหน้าที่จากแผนกผู้ป่วยนอกที่รับบัตรผู้ป่วยนอก เพื่อลงรายละเอียดต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มพร้อมทั้งให้ผู้ป่วยไปรอที่โต๊ะ Screening และส่งแบบฟอร์มรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยให้กับเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเขียน ชื่อ-สกุล วันที่ ลงในใบสั่งยา พร้อมทั้งลงวันที่และเวลาใน O.P.D card ก่อนส่งไปยังโต๊ะ Screening

การทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนและสถิติ

เจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติจะปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทำบัตรเฉพาะผู้ป่วยใหม่ 1 ราย

2. จัดประวัติผู้ป่วย (O.P.D. card) 1 คน

3. ดูแลความเรียบร้อย O.P.D. card ของผู้ป่วยเก่า 1 คน โดยลงวันที่และเวลาที่ผู้ป่วยมารับบริการ พร้อมทั้งลงวันที่ ชื่อ-สกุล อายุ Hospital Number และใบสั่งยาก่อนส่งไปยังโต๊ะ Screening

4. ลงรายงานจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการแต่ละวัน พร้อมทั้งการวินิจฉัยโรคลงในสมุดรายงานสถิติประจำวัน 1 คน พร้อมทั้งเก็บ O.P.D. card เข้าที่เดิมหลังลงรายงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว

5. ลงทะเบียนผู้ป่วยที่แพทย์รับไว้รักษาในโรงพยาบาล 1 คน

6. ช่วยเหลือนักสถิติของแผนกเวชระเบียน 1 คน

7. นักสถิติและเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติอีก 2 คน จะดูแลควบคุมความเรียบร้อยของการปฏิบัติงานและหาสถิติของผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล

8. มีเจ้าหน้าที่จากแผนกผู้ป่วยนอกงานสังคมสงเคราะห์ช่วยรับบัตรผู้ป่วยเก่าที่แผนกเวชระเบียน 1-2 คน

2. การคัดกรองผู้ป่วย (Screening)

การคัดกรองผู้ป่วย คือ การซักประวัติอาการผู้ป่วยอย่างคร่าว ๆ ก่อนจัดให้พบแพทย์ พร้อมทั้งวัดอุณหภูมิร่างกาย ชีพจร หายใจ ความดันโลหิต และชั่งน้ำหนัก ซึ่งขั้นตอนนี้จะดำเนินการโดยพยาบาลจากแผนกผู้ป่วยนอก 3 คน โดยคัดกรองผู้ป่วยที่มาตรวจโรคทั่วไป 2 คน และคัดกรองผู้ป่วยที่มีหนังสือส่งตัว (ใบ Refer) จากสถานีอนามัยหรือโรงพยาบาลอื่น 1 คน

3. การตรวจรักษา

การตรวจรักษาของแผนกผู้ป่วยนอกจะเปิดบริการในวันราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. โดยตรวจรักษาโรคทั่วไปและมีคลินิกเฉพาะโรคบางโรคในช่วงบ่าย ยกเว้นโรคเบาหวานซึ่งจะเปิดบริการในช่วงเช้า ในช่วงเช้า (8.30-12.00 น.) จะมีแพทย์ออกตรวจโรคทั่วไป 3 คน ยกเว้นเช้าวันจันทร์และวันพุธที่มีคลินิกเบาหวานจะมีแพทย์ออกตรวจ 4 คน

ใ17345224

โดยแพทย์จะตรวจในคลินิกเบาหวาน 1 คน และในช่วงบ่าย (13.00-16.30 น.) มีแพทย์ออกตรวจ 2 คน โดยตรวจโรคทั่วไป 1 คน และตรวจในคลินิกเฉพาะโรค 1 คน ซึ่งมีขั้นตอนการตรวจรักษา 3 ขั้นตอน คือ

3.1 การตรวจนั้นไม่มีการ Investigated ด้วย ขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสี กรณีนี้ผู้ป่วยจะได้รับการตรวจและได้รับการรักษาและรับยาได้เลย

3.2 การตรวจนั้นมีการ Investigated ด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสี ซึ่งการทำ Investigated นี้ 2 อย่างนี้เมื่อผู้ป่วยได้รับผลแล้ว ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง จึงจะได้รับการรักษาและรับยา

3.3 การตรวจที่แพทย์ส่งผู้ป่วยต่อไปยังห้องผ่าตัดเล็กหรือห้องปฐมพยาบาล (เช่น Excision ผ่าฝีหรือทำแผล เป็นต้น ที่ห้องผ่าตัดเล็กแพทย์ประจำห้องผ่าตัดจะให้การรักษาต่อผู้ป่วยไม่ต้องกลับมาพบแพทย์ที่ห้องตรวจอีก ส่วนห้องปฐมพยาบาลนั้น แพทย์ที่ห้องตรวจจะสั่งการรักษาและให้ใบสั่งยาเรียบร้อยแล้ว เมื่อผู้ป่วยทำแผลหรือทำ Treatment เสร็จเรียบร้อยจึงไปรับยา

การเรียกผู้ป่วยเพื่อตรวจกับแพทย์นั้น จะมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจคน 1 คน นอกจากนั้นมีพยาบาลอีก 1 คน ทำหน้าที่จัดส่งผู้ป่วยที่มีการ Investigated ด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสี พร้อมทั้งตรวจสอบผลการ Investigated ก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าพบแพทย์อีกครั้ง

สำหรับผู้ป่วยบางรายที่ต้องมีการตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือการตรวจทางรังสีนั้น มีรายละเอียดดังนี้

การตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ห้องปฏิบัติการชันสูตรโรคของโรงพยาบาลมี 2 แห่ง แห่งแรกอยู่ที่แผนกผู้ป่วยนอกเป็นห้องปฏิบัติการเล็กสำหรับตรวจชันสูตรที่ไม่ซับซ้อน เช่น การตรวจเลือด Complete Blood Count การตรวจอุจจาระและปัสสาวะ เป็นต้น แห่งที่สองคือห้องปฏิบัติการใหญ่ สำหรับตรวจ Lab ที่มีขั้นตอนซับซ้อนทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เช่น การตรวจหาน้ำตาลในเลือด (Fasting Blood Sugar) การตรวจเสมหะ (Acid Fast Bacilli) หรือการตรวจเลือดเพื่อดูการทำงานของตับ (Liver Function Test) เป็นต้น

สำหรับผู้ป่วยนอกที่ตรวจชันสูตรทางห้องปฏิบัติการแบบไม่ซับซ้อนนั้นจะได้รับการเก็บสิ่ง

ส่งตรวจ (Specimens) และตรวจจากห้องปฏิบัติการเล็กเลย ส่วนในรายที่ต้องตรวจด้วยวิธีที่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่จากห้องปฏิบัติการเล็กจะเป็นผู้เก็บสิ่งส่งตรวจ ต่อจากนั้นจึงส่งสิ่งส่งตรวจไปยังห้องปฏิบัติการใหญ่ เมื่อตรวจขั้นสุดต่อไป เมื่อได้ผลการตรวจแล้ว เจ้าหน้าที่จากห้องปฏิบัติการใหญ่ จะนำผลส่งไปให้สัมภาษณ์หน้าห้องตรวจเมื่อไปพบแพทย์อ่านผลต่อไป

ห้องปฏิบัติการเล็กจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ 2 คน ส่วนห้องปฏิบัติการใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ 7 คน

การตรวจทางรังสี

การตรวจในขั้นตอนนี้ผู้ป่วยจะถือใบส่งตรวจ (ใบ Request) นำมาให้เจ้าหน้าที่แผนกเอ็กซเรย์เพื่อลงทะเบียนต่อจากนั้นจึงได้รับการตรวจ รายรายละเอียดในใบ Request และจะได้รับการอ่านผลจากรังสีแพทย์ ต่อจากนั้นจึงนำผลการตรวจกลับไปส่งให้พยาบาลหน้าห้องตรวจและเข้าพบแพทย์อีกครั้ง

เจ้าหน้าที่แผนกรังสีนี้ประกอบด้วย รังสีแพทย์ 1 คน เจ้าหน้าที่รังสี 4 คน

4. การรับยา

ผู้ป่วยจะยื่นใบสั่งยาให้กับเจ้าหน้าที่ห้องยา ต่อจากนั้นรอรับใบแจ้งราคาเพื่อไปจ่ายเงินค่ายา เมื่อจ่ายเงินค่ายาเรียบร้อยแล้ว ห้องการเงินจะให้ใบแจ้งราคาคืนให้ผู้ป่วยเพื่อนำไปยื่นอีกครั้งหนึ่งเพื่อรับยา ส่วนผู้ป่วยที่ไม่ต้องชำระค่ายาเพราะมีบัตรสงเคราะห์มีรายได้น้อย หรือผู้ป่วยพิเศษอื่น ๆ เมื่อยื่นใบสั่งยาแล้วก็รอรับยาได้เลย ส่วนผู้ป่วยรายใดที่แพทย์สั่งการรักษาที่มียาฉีดด้วย ผู้ป่วยจะไปฉีดยาหลังจากรับยาแล้ว

สำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ของแผนกเภสัชกรรมนั้น จะมีเจ้าหน้าที่ 2 คน คอยรับใบสั่งยา คิดราคายา และเขียนใบแจ้งราคายาให้ผู้ป่วยไปชำระเงินค่ายาที่ห้องการเงิน ต่อจากนั้นจึงเขียนซองยาแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ที่นำหน้าที่จัดยาพร้อมใบสั่งยา เมื่อผู้ป่วยชำระเงินค่ายาเสร็จแล้วจะนำใบแจ้งราคากลับมาให้ที่ช่องจ่ายยา ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่จะนำใบแจ้งราคาที่ชำระค่ายาแล้วมาตรวจสอบแล้วจึงจ่ายยาให้ผู้ป่วย

สรุป การรับยาจะมีขั้นตอน ยื่นใบสั่งยา ชำระเงิน รับยา

สำหรับผู้ป่วยบางรายที่แพทย์รับไว้รักษาในโรงพยาบาล ผู้ป่วยก็ต้องรับยาก่อนจึงจะเข้า

ไม่ในคลินิกผู้ป่วยนอกแสดงในแผนภูมิที่ 3.3

การเตรียมความพร้อมในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบฟอร์มบันทึกเวลา แบบสอบถาม ดังรายละเอียดในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือ

2. นำหนังสือจากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคมเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตทำการวิจัยต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลตำบลสะตาก

3. เตรียมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูลโดยการชี้แจงขั้นตอนในการเก็บข้อมูลให้เข้าใจตรงกัน

4. ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการต่อเจ้าหน้าที่ทุกแผนกที่ผู้ป่วยจะต้องผ่านในการมารับบริการตรวจรักษา เพื่อขอความร่วมมือ

การเก็บข้อมูล

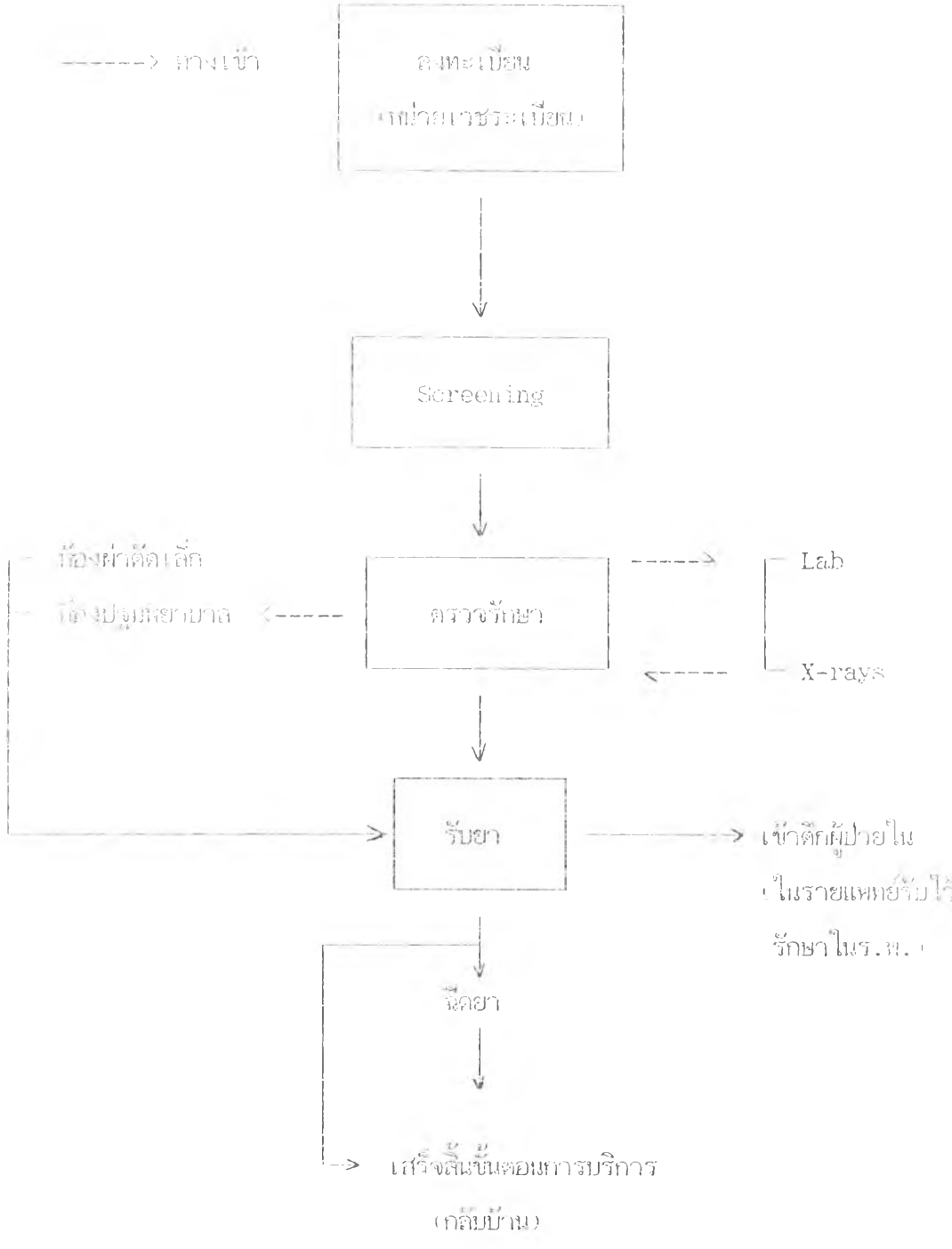
1. เก็บข้อมูลในวันราชการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น.

2. การเก็บข้อมูล กระทำโดยการจับเวลาในทุกขั้นตอนของบริการที่ผู้ป่วยแต่ละคนได้รับ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนขั้นตอนสุดท้ายของบริการ

3. ในการบันทึกเวลาจะทำโดยผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ที่ประจำในแต่ละจุด โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้เลือกตัวอย่างตามหมายเลขที่กำหนด พร้อมทั้งลงเวลาที่ผู้ป่วยมาถึงแผนกเวชระเบียนเองและแนบใบบันทึกเวลาไปกับ O.P.D. card ของผู้ป่วย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละจุดลงเวลาได้ครบถ้วน

4. เมื่อผู้ป่วยรับยาเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายยาจะให้ใบแบบฟอร์มบันทึกเวลากับผู้ป่วยเมื่อถึงมือผู้ช่วยผู้วิจัยที่จะทำหน้าที่เก็บใบแบบฟอร์มบันทึกเวลา พร้อมทั้งให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้ป่วยในรายที่อ่านหนังสือไม่ได้ เมื่อเสร็จแล้วจึงเย็บใบแบบฟอร์มบันทึกเวลาเข้ากับแบบสอบถาม

แผนภูมิที่ 2.๔ สรุปขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer)

สำหรับค่าสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เกี่ยวกับเวลาใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Means) ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลนั้น ใช้ค่าคะแนนตามเกณฑ์ (Rating Scale) แล้วจึงหาค่าร้อยละของแต่ละช่วงคะแนน ซึ่งการให้ระดับคะแนนจะให้ดังนี้

คำตอบเป็นทางบวก

เห็นด้วย = 3 คะแนน

เฉย ๆ = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 1 คะแนน

คำตอบเป็นทางลบ

เห็นด้วย = 1 คะแนน

เฉย ๆ = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 3 คะแนน

การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลใช้การทดสอบค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ส่วนการทดสอบค่าความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่มใช้สถิติ t-test