

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยอธิบาย (Explanatory Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ดื่มน้ำร้อนอยู่ในเขตความรับผิดชอบ ของสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่ได้จากการสำรวจ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ปี 2545 จำนวนทั้งหมด 324,948 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี, 2545)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ ดื่มน้ำร้อนอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ สถานบริการสุขภาพระดับต้นในจังหวัดอุทัยธานี คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรได้จากสูตรการคำนวณของยามานะ (Yamanac, 1970 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูตร, 2542, หน้า 10) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่างประชากร

N = จำนวนประชากรในที่นี่ใช้จำนวนประชากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานบริการสุขภาพระดับต้นของจังหวัด อุทัยธานีจำนวน 324,948 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\alpha = .05$

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{324,948}{1+(324,948) \cdot .05^2} \\ &= 399.03 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 400 คน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละ สถานบริการสุขภาพระดับต้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ดี ผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ศึกษาในอำเภอที่มีทั้งศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีอนามัย มีจำนวน 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอลานสัก อำเภอบ้านไร่ สุ่มเลือกศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีอนามัยอย่างละ 1 แห่งด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (sample sampling) ในแต่ละอำเภอรวม 6 แห่ง แล้วดำเนินการสุ่มเลือกหมู่บ้านที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล ในเขตความรับผิดชอบของแต่ละ

ละศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัยอย่างละ 1 หมู่บ้าน รวม 6 หมู่บ้าน สุ่มเลือกครัวเรือนในเขตความรับผิดชอบของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัยมาแห่งละ 70 หลังคาเรือน จากนั้นได้สุ่มเลือกประชากร 1 คนในแต่ละ 1 หลังคาเรือนเป็นผู้ตอบข้อมูลทั้งที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัยรวม 420 คน ที่มีคุณสมบัติดังนี้

1. มีอายุ 20-59 ปี
2. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการได้ยิน การพูด เข้าใจภาษาไทยได้ดี
3. ยินยอมให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสัมภาษณ์ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสถานบริการสุขภาพระดับพื้นที่สุ่มกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอ	ศูนย์สุขภาพชุมชน(คน)	สถานีนามัย(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อำเภอเมือง	70	70	140
อำเภอบ้านไร่	70	70	140
อำเภอลานสัก	70	70	140
รวม	210	210	420

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยมีขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับการ กำหนดมาตรฐานการจัดตั้งสถานบริการสุขภาพระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุข กิจกรรมการ บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางสุขภาพ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ ให้ครอบคลุมขอบเขตของ เนื้อหา และเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (ใน 6 เดือน) และเหตุผลที่มาใช้บริการ มีลักษณะคำถามเป็นประเภท ปลายปิด / เปิด จำนวนประมาณ 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้กิจกรรมการบริการ แยกเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านการรักษาพยาบาลจำนวน 10 ข้อ ด้านการส่งเสริมสุขภาพจำนวน 14 ข้อ ด้านการฟื้นฟูสภาพ จำนวน 6 ข้อ ด้านการป้องกันโรคจำนวน 5 ข้อและด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชนจำนวน 5 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นการ ตอบแบบสัมภาษณ์ 2 ระดับ คือ มี หรือ ไม่มี โดยกำหนดให้มีการ แทนค่าคะแนนเลือกตอบ ดังนี้

มี ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ไม่มี ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 0

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการ ในด้านความสะดวก ความเชื่อมโยงในบริการ ด้าน ทัศนคติ ความสนใจ การได้รับคำแนะนำ และด้านคุณภาพบริการรวมทั้งหมด 22 ข้อ ลักษณะข้อ คำถามเป็นการตอบแบบสัมภาษณ์ 5 ระดับ โดยการให้ค่าคะแนนเป็นอัตราส่วนให้ค่า (Rating Scale) ดังนี้

- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ ถือตามเกณฑ์คะแนน เฉลี่ยดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544, หน้า 75)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จึงนำไป ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหา (content validity) ตาม เนื้อเรื่องและความเหมาะสมของภาษา นำแบบสัมภาษณ์ไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่ม ตัวอย่างที่มี ลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 40 คน โดยทดลอง ใช้กับผู้ให้บริการที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนาม้อยอย่างละ 1 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 20 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเป็นปรนัย (objectivity) และความสะดวก

ในการนำไปใช้ วิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นรายข้อย่อย (item analysis) เพื่อหาอำนาจจำแนก (discriminant power) รายข้อโดยใช้เทคนิค 25% ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2533, หน้า 114) ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) โดยข้อคำถามใดที่มีค่าที่ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปถือว่ามีความจำแนกสูงอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ ข้อคำถามข้อใดที่มีค่าที่เท่ากับ 1.75 หรือต่ำกว่า ผู้วิจัยนำมาพิจารณาใหม่และพิจารณาความสัมพันธ์ของแบบสัมภาษณ์แต่ละข้อทั้งฉบับ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยง (reliability) ของแบบสัมภาษณ์ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (internal consistency) ของแบบสัมภาษณ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง ($\alpha = 0.89$) แบบสัมภาษณ์มีจำนวน 18 ข้อ และส่วนที่ 3 ได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง ($\alpha = 0.91$) แบบสัมภาษณ์มีจำนวน 22 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพาถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุทัยธานี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพาถึง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล 3 แห่ง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 3 แห่ง พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยและตัวอย่างแบบสัมภาษณ์จำนวน 1 ชุด
3. นำหนังสืออนุมัติให้ทำการวิจัยจาก ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลถึงหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนและจากสาธารณสุขอำเภอถึงหัวหน้าสถานีอนามัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน และคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
4. เตรียมผู้ช่วยเก็บข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 3 คน ทำการอบรมเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เทคนิคและขั้นตอนในการสัมภาษณ์ ความเข้าใจในข้อคำถาม ก่อนวันที่สัมภาษณ์จริง โดยใช้เวลาอบรม 1 วัน
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมด้วยผู้ช่วยเก็บข้อมูล โดยประสานงานกับหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน และสถานีอนามัยด้วยการนำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้รับการอนุญาตเรียบร้อยแล้ว พร้อมแบบสัมภาษณ์จำนวน 1 ชุด ชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเพิ่มข้อมูลทะเบียนบ้านของประชากร แผนที่หมู่บ้านที่ใช้เก็บข้อมูล ที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ ของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีอนามัย เพื่อทำการสุ่มเลือก กลุ่มตัวอย่างตามทะเบียนบ้าน หลังจากนั้นเข้าไปพบผู้ใหญ่บ้านหรืออาสาสมัครประจำหมู่บ้านเพื่อ ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือให้ช่วย ประชาสัมพันธ์และกำหนดช่วงวันที่ที่จะไปสัมภาษณ์ผู้ตอบข้อมูลที่บ้าน

6.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเข้าไปทำความรู้จักคุ้นเคย และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล โดยการเข้าไปแนะนำตนเองกับผู้ตอบข้อมูล ขอความร่วมมือในการ ตอบแบบสัมภาษณ์ อธิบายให้ผู้ตอบข้อมูลแต่ละคนทราบในการตอบแบบสัมภาษณ์ โดยการอ่าน คำถามรวมทั้งคำตอบแต่ละข้อ ให้ผู้ให้บริการฟังจนเข้าใจ หลังจากนั้นจึงบันทึกคำตอบแต่ละข้อ ใน การตอบแบบสัมภาษณ์จะไม่จำกัดเวลา เปิดโอกาสให้ผู้ตอบข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อ เสนอแนะ ใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที โดยสัมภาษณ์วันละ 7-10 คน ต่อผู้สัมภาษณ์ 1 คนและใช้ เวลาเก็บข้อมูลทุกวันในเวลาราชการหรือวันหยุดราชการ

6.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูล ให้แล้วเสร็จในวันที่เก็บข้อมูล กรณีที่ไปแล้วไม่พบผู้ตอบข้อมูลจะนัดครั้งต่อไป ถ้าไปครั้งที่ 2 ยังไม่พบอีกก็จะยกเลิกเป็นกลุ่ม ตัวอย่าง ผู้วิจัยจะสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างบ้านอื่นแทนและถ้าในบ้านเดียวกัน มีผู้ตอบข้อมูลที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้หลายคนจะใช้วิธีการจับสลากเลือก 1 คนเป็นผู้ตอบข้อมูล

6.4 ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างครบตาม จำนวนที่กำหนดไว้ในแต่ละหมู่บ้าน แล้วจึงจะไปเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานบริการสุขภาพระดับ ดันอื่นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ แจกแจงในรูปความถี่ หาค่า ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการรับรู้กิจกรรมการบริการ แจกแจงในรูปความถี่ หาค่า ร้อยละ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการ นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4. เปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัยกับลักษณะของผู้ใช้บริการ ที่มี อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการใช้บริการที่เป็นตัวแปรควบคุม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ที่แตกต่างกัน (multiple comparison) โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ถ้าตัวแปรควบคุมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ได้นำไปทดสอบต่อด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้กิจกรรมการบริการระหว่างผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนกับผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย ในแต่ละระดับตัวแปรควบคุม

5. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัยกับลักษณะของผู้ใช้บริการที่มี อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการใช้บริการที่เป็นตัวแปรควบคุม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (two way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ที่แตกต่างกัน (multiple comparison) โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ถ้าตัวแปรควบคุมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ได้นำไปทดสอบต่อด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในบริการระหว่างผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนกับผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย ในแต่ละระดับตัวแปรควบคุม