บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง(Cross-Sectional Descriptive study) โดยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการทดสอบแล้ว สอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยขนาดใหญ่

วัสดุและวิธีการ

1. ประชากรศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่สถานีอนามัยตำบลงิ้วงาม อำเภอเมือง จำนวน 11 หมู่บ้าน 1,951 หลังคาเรือน และสถานีอนามัยช้ยจุมพล อำเภอลับแล จำนวน 6 หมู่บ้าน 1,001 หลังคาเรือน รวมประชากร 2,951 หลังคาเรือน

2. ตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในทุกหมู่บ้าน ในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยขนาดใหญ่รวม 17 หมู่บ้าน ในครัวเรือนที่สุ่มตัวอย่างได้ หน่วยของการเลือก(Sampling Unit) เป็นหลังคาเรือน

ขนาดตัวอย่าง

การคำนวณขนาดตัวอย่างใช้สูตร

$$n = Z^2pq/d^2$$ (ทัสสนี นุชประยูรและเติมศรี ชำนิจารกิจ, 2533)

กำหนดให้ n = ขนาดตัวอย่าง

p = สัดส่วนของประชากรที่พึงพอใจ เนื่องจากไม่เคยมีผู้ศึกษา มาก่อน จึงกำหนดให้เท่ากับ 50% ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้มากที่สุด

p = 0.5

q = 1-p = 0.5

d = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.1xp = 0.05

แทนค่า $n = (1.96)^2 (0.5)(0.5)/(0.05)^2 = 384$

เนื่องจากต้องไปสอบถามในหมู่บ้านซึ่งมีทั้งผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการจึงต้องเพิ่มจำนวนตัวอย่างที่จะต้องสัมภาษณ์ให้มากขึ้น โดยคิดจาก อัตราผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยในปี 2536 เท่ากับ 32% (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ ,2537) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างเท่าที่คำนวณได้ จึงต้องคำนวณจำนวนตัวอย่างที่จะต้องสัมภาษณ์เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1,200 คน

3. การสุ่มตัวอย่างหลังคาเรือน เพื่อเก็บข้อมูลใช้ร้อยละ 40 ของหลังคาเรือนทั้งหมดที่อยู่ในหมู่บ้านโดยวิธี Systematic random sampling เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างใกล้เคียงกับที่คำนวณได้ ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่สามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ด้วยตนเองในหลังคาเรือนที่สุ่มตัวอย่างได้ หลังคาเรือนละ 1 คน

ดังแผนภูมิที่ 3. การสุ่มตัวอย่าง

สถานีอนามัยขนาดใหญ่

สอ.ง้ิวงาม		สอ.ชัยจุมพล	
11 หมู่บ้าน		6 หมู่บ้าน	
1.วังสีสูบ	=> 91	1.ชำป่าหวาย	=> 85
2.วังสีสูบ	=> 92	2.ห้วยมุ่น	=> 36
3.ไร่กล้วย	=> 96	3.ห้วยไร่	=> 91
4.ง้ิวงาม	=> 109	4.พงกะชี	=> 45
5.ง้ิวงาม	=> 23	5.ตลิ่งต่ำ	=> 123
6.วังขอน	=> 79	6.หัวดุม	=> 50
7.วังขอน	=> 64		
8.ปากฝาง	=> 61	รวม 430 หลังคาเรือน	
9.ปากฝาง	=> 48		
10.ปากฝาง	=> 106		
11.น้ำไผ่	=> 51		

รวม 820 หลังคาเรือน

I16718835

การสังเกตและการวัด

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การใช้บริการ

- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม ได้แก่ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจ แหล่งบริการที่มีอยู่ในชุมชน

- ปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านถึงสถานบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปรับบริการ

- ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อกำหนดของการใช้บริการ ได้แก่ การมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านรักษาพยาบาล การมีบัตรสุขภาพ การมีบัตรประกันสังคม และการได้รับสิทธิ ยกเว้นค่ารักษาพยาบาล อื่นๆ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

- ความพึงพอใจต่อความสะดวก ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย และการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจ ต่อค่ายาค่าบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์ประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจ แหล่งบริการที่มีอยู่ในชุมชน ประสบการณ์ในการใช้บริการ ระยะทางจากบ้านถึงสถานบริการ ระยะเวลาในการเดินทาง การมีสิทธิยกเว้นค่าบริการรักษาพยาบาล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะของการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย การได้รับคำแนะนำ การไปใช้บริการ การใช้สิทธิยกเว้นค่าบริการ ที่สถานีอนามัย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสัมภาษณ์ ความรู้สึกในด้านความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ใช้บริการต่อสถานีอนามัย ด้านการรักษาพยาบาลและด้านอื่น ๆ ทั้ง 2 ด้าน จะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อความสะดวก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย และการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อค่ายา ค่าบริการ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจได้ใช้เทคนิคของลิเคอร์ท(Rensis Likert) ซึ่งมีข้อความที่แสดงความรู้สึกในทางบวก (Positive Statement) และข้อความที่แสดงความรู้สึกในทางลบ (Negative Statement) ต่อบริการของสถานีอนามัย ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงวัดได้ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
เห็นด้วย	ให้คะแนน 3	เห็นด้วย	ให้คะแนน 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 2	ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 2
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 1	ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 3

การแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ จากคะแนนที่นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย แล้วนำมาเทียบกับระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 ถือว่า มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 ถือว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.00 ถือว่า มีความพึงพอใจมาก

<u>การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม</u>

1. หาความตรงตามเนื้อหา ของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาที่เกี่ยวข้องตรวจสอบรายละเอียด และพิจารณาเนื้อหาของข้อความทุกข้อ ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

2. นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความตรง ของเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบกับประชาชน ในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยที่ไม่ได้เลือกศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อความชัดเจนและความเข้าใจในข้อคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์ประชาชนในหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยที่ถูกสุ่มเลือกเข้าทำการศึกษา โดยมีขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่

2. ขอความร่วมมือจากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ สาธารณสุขอำเภอเมือง สาธารณสุขอำเภอลับแล และหัวหน้าสถานีอนามัยที่ได้รับเลือกเข้าทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งนัดหมายวันเวลาเก็บข้อมูล

3. คัดเลือก และอบรมพนักงานสัมภาษณ์ พร้อมทั้งทดลองใช้แบบสัมภาษณ์

4. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยร่วมกับพนักงานสัมภาษณ์

5. ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และความสอดคล้องของคำถามคำตอบ ความสมบูรณ์ของข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวันจนครบทุกพื้นที่ และได้จำนวนตัวอย่างครบตามความต้องการใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคมพศ. 2537

6. แปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสตามคู่มือลงรหัสที่เตรียมไว้

7. บันทึกข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม EPI info version 6.และ spss/pc+

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้คือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยหาค่าเป็นร้อยละ และนำเสนอในรูปของตาราง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- ในการทดสอบความสัมพันธ์ และความแตกต่างของข้อมูล โดยใช้ Chi-square test, t-test ตามความเหมาะสม