บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross–Sectional Descriptive Study) เพื่อประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ปี พ.ศ. 2547

3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

3.2.1ประชากรเป้าหมาย (Target population)

1. ผู้รับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. หัวหน้าสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการในจังหวัดสุพรรณบุรี

3.2.2 ประชากรศึกษา (Studied Population)

1. ผู้รับบริการหรือผู้ปกครองที่มารับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่จำกัดเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และเป็นผู้รับบริการรายใหม่ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547 ในผู้รับบริการที่เป็นเด็กสอบถามจากผู้ปกครอง
2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี และมีประสบการณ์ทำงานด้านสาธารณสุขไม่ต่ำกว่า 6 เดือน
3. หัวหน้าสถานีอนามัยที่บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 173 แห่ง

3.2.3 ตัวอย่าง (Sample)

1. ผู้มารับบริการหรือผู้ปกครอง ที่มารับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่จำกัดเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และเป็นผู้รับบริการรายใหม่ใน เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547 ในผู้รับบริการที่เป็นเด็กจะสอบถามจากผู้ปกครอง จากการคำนวณ จำนวน 385 ราย โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการรายใหม่ทุกราย

2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยอนามัยที่เลือกได้ทั้งหมด และมีประสบการณ์ทำงานด้านสาธารณสุขไม่ต่ำกว่า6เดือนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 60 ราย

3. หัวหน้าสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการในจังหวัดสุพรรณบุรีจากการสุ่มเลือก จำนวน 20 แห่ง

3.2.4 การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) *(42, 43)*

$n = Z^2 pq/d^2$

Z = ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % CI เมื่อ α 0.05 มีค่า = 1.96

p = เนื่องจากไม่มีการศึกษาถึงอัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีอนามัย จึงใช้อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการแทนด้วย0.5 เพื่อให้ได้ค่า n ที่มากที่สุด

q = 1 – p = 0.5

d = ค่าความคลาดเคลื่อน (Maximum permissible error) ของโอกาสที่จะพบความพึงพอใจ เท่ากับ0.05

<u>แทนค่าในสูตร</u>

$n = (1.96)^2 (0.5) (0.5) / (0.05)^2 = 384.16$ หรือ 385 คน

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างน้อยที่สุดที่นำมาศึกษา คือ ผู้รับบริการ จำนวน 385

3.2.5 เทคนิคการสุ่มเลือกตัวอย่างสถานีอนามัย

สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งออกเป็น สถานีอนามัยทั่วไป 139 แห่ง และสถานีอนามัยขนาดใหญ่ 34 แห่ง รวม 173 แห่ง ทำการสุ่มตัวอย่างสถานีอนามัยโดยวิธี (Stratified random sampling by size) ตามขนาดของสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี

จังหวัดสุพรรณบุรี มีทั้งสิ้น 10 อำเภอ สุ่มเลือกสถานีอนามัยทั่วไป 1 แห่ง สถานีอนามัยขนาดใหญ่ 1 แห่ง ในแต่ละอำเภอ ทั้ง 10 อำเภอ มาเป็นตัวแทนในการศึกษา ได้สถานีอนามัยที่จะใช้เป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 20 แห่ง *(42, 43)*

จำนวนสถานีอนามัยที่ทำการสุ่มเลือกได้ (Sampling Unit) ทั้งสิ้น 20 แห่ง จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการคือ 385 คน ดังนั้นจำนวนตัวแทนแต่ละสถานีอนามัย = 385/20 =19.25 ราย/แห่งหรือเฉลี่ยประมาณ 20 ราย/แห่ง

3.2.6 เทคนิคการสุ่มเลือกตัวอย่างผู้ให้บริการ

คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ให้บริการ ใน ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน พยาบาลเทคนิค ที่ปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานีอนามัยที่สุ่มเลือกได้ทั้งหมด และมีประสบการณ์ด้านสาธารณสุขไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

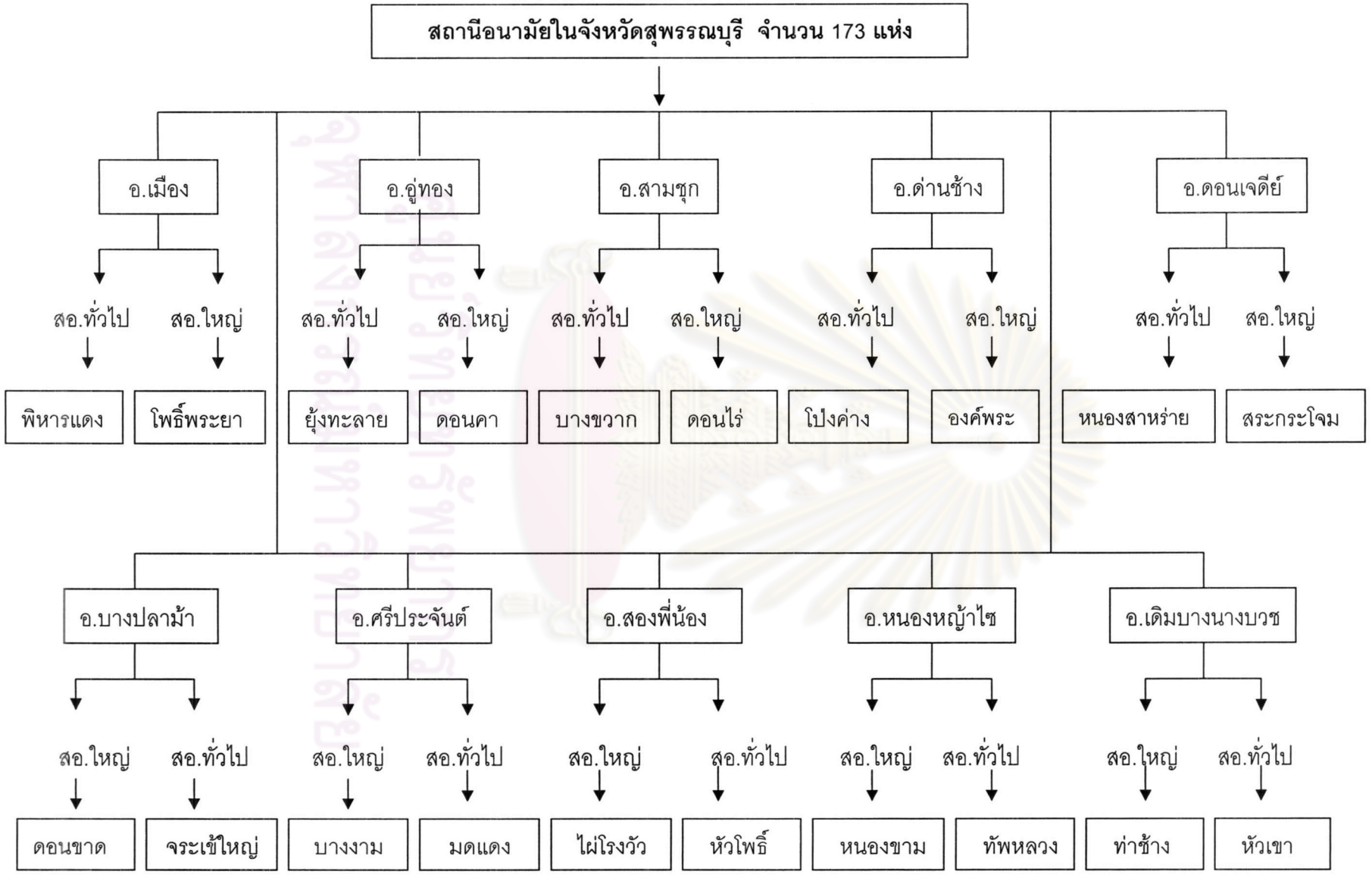
3.3 **การสังเกตและการวัด** (Observation and Measurement) *(42, 43)*

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ขนาดและเวลาการที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีการดำเนินการสุ่มเลือก (Sampling unit)



3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย *(44)*

แบบสอบถาม ซึ่งได้จัดทำขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ทั้งหมด 3 ชุด

1.แบบสอบถามชนิดสัมภาษณ์(Interview questionnaires) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิในการรักษาพยาบาล บริการที่ใช้ ระยะเวลาการเดินทาง ระยะจากบ้านถึงสถานีอนามัย การรับทราบข้อมูลด้านการเปิดบริการ การเห็นป้ายบริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านคุณภาพบริการ จำนวน 12 ข้อ ด้านความสะดวกจากบริการ จำนวน 9 ข้อ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น จำนวน 34 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

2. แบบสอบถามชนิดให้ตอบด้วยตนเอง (Self administered questionnaires) เรื่องขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้ อาชีพเสริม รายได้/รายจ่าย ที่พัก จำนวน10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญ และกำลังใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติ งานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านค่าตอบแทนและรายได้ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ จำนวน 10 ข้อ ด้านสภาพในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น จำนวน 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

3.แบบสอบถามชนิดให้ตอบด้วยตนเองด้านข้อมูลสถานีอนามัย(Self administered questionnaires) สำหรับหัวหน้าสถานีอนามัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานีอนามัย ประกอบด้วย เขตที่ตั้ง สถานที่ใกล้เคียง ความสะดวกในการคมนาคม จำนวนบุคคลากร จำนวนบุคลากรเพศชาย จำนวนบุคลากรเพศหญิง ประเภทสถานีอนามัย จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาของสถานีอนามัย ประกอบด้วยระยะเวลาในการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ จำนวนวันที่เปิดให้บริการ เวลาที่เปิดให้บริการ ระบบรายงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการ การคิดค่ายาและบริการ การใช้สิทธิบัตรในการรับบริการ บ้านพัก จำนวนผู้รับบริการ บริการจำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลรายรับ – รายจ่าย เงินบำรุงสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลา จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเฉพาะในการปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอก เวลาราชการที่สถานีอนามัย จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีอนามัย เป็นคำถามปลายเปิด

การกำหนดเกณฑ์ ในการให้คะแนนระดับความพึงพอใจและระดับขวัญและกำลังใจ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) *(45)*

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ขวัญและกำลังใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ขวัญและกำลังใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ขวัญและกำลังใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ขวัญและกำลังใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ขวัญและกำลังใจน้อยที่สุด

3.5 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม *(44)*

1.การหาความถูกต้อง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบรายละเอียดและพิจารณาเนื้อหาของข้อความว่ามีความถูกต้องเหมาะสม ตรงตามเนื้อหา และมีความครอบคลุมมีความเหมาะสมที่จะสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงและแก้ไขก่อนที่จะนำไปทดสอบ

2.การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบเครื่องมือ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกัน คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สถานีอนามัยที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ จำนวน 40 ราย เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ จำนวน 6 ราย ในจังหวัดนนทบุรี

วิเคราะห์หาค่าและนำไปแก้ไขข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้จริง หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) *(44)*

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แยกเป็นรายด้าน

แบบสอบถาม	(Cronbach's Alpha Coefficient)
1. แบบสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
- ด้านความสะดวกในการรับบริการ	0.92
- ด้านผู้ให้บริการ	0.90
- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	0.89
- ด้านคุณภาพการบริการ	0.93
- ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.81
2. แบบสอบถาม ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ	
- ด้านค่าตอบแทนและรายได้	0.60
- ด้านความพึงพอใจในงาน	0.80
- ด้านสภาพในการทำงาน	0.71
- ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	0.86

3.นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

3.6 **การเก็บรวบรวมข้อมูล** (Data collection) *(42,44)*

1.เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1.1 แบบสัมภาษณ์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีอนามัย จำนวน 400 ชุด

1.2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญ และกำลังใจของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัย จำนวน 54 ชุด

1.3 แบบรวบรวมข้อมูลในการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีอนามัย จำนวน 20 ชุด

2.ทำหนังสือขอความร่วมมือจากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อขออนุญาตการศึกษาและเก็บข้อมูล

3.เตรียมผู้ช่วยเก็บข้อมูล โดยชี้แจงวิธีการเก็บข้อมูลให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน

4.ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่มารับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรีตัวอย่างในสถานีอนามัยที่เป็นตัวแทนทั้ง 20 แห่ง

5.ดำเนินการเก็บข้อมูลเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2547

6.เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล

7.สร้างคู่มือลงรหัส

8.แปลงข้อมูลที่ได้เป็นรหัสตามคู่มือลงการลงรหัสที่จัดเตรียมไว้ แล้วบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS *(46)*

3.7 **การวิเคราะห์ข้อมูล** (Data analysis) *(42,43,44,46)*

การทดสอบการแจกแจงของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ138, ค่ามัธยฐาน (Median) เท่ากับ138.1 ค่าความเบ้ (Skewness) เท่ากับ -0.4 ค่าความโด่ง (Kuitosis) เท่ากับ - 0.09 แสดงว่า ข้อมูลมีการกระจายไม่ปกติ เบ้ซ้ายเล็กน้อย

การทดสอบแจกแจงของคะแนนขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 80.2, ค่ามัธยฐาน (Median) เท่ากับ 80.0 ค่าความเบ้ (Skewness) เท่ากับ –0.18 ค่าความโด่ง (Kuitosis) เท่ากับ - 0.08 แสดงว่า ข้อมูลมีการกระจายไม่ปกติ เบ้ซ้ายเล็กน้อย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่ามัธยฐาน (Median) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและคะแนนขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการซึ่งมีความแตกต่างกัน เล็กน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยถือว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ และวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และคะแนนเฉลี่ยขวัญและกำลังใจรายข้อ รายด้านและในภาพรวม โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การคิดคะแนนความพึงพอใจ, ขวัญและกำลังใจ รายข้อ โดยรวมค่าคะแนนทุกคนแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย การคิดคะแนนรายด้านและโดยรวม นำคะแนนที่ได้มาเฉลี่ยโดยถือว่าแต่ละข้อของแต่ละด้านมีน้ำหนักเท่ากัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ,ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ กับขนาดและเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการ และวันหยุดราชการขวัญ ทำการทดสอบด้วยสถิติ Parametric โดยใช้ สถิติ t – test ในทดสอบสมมุติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

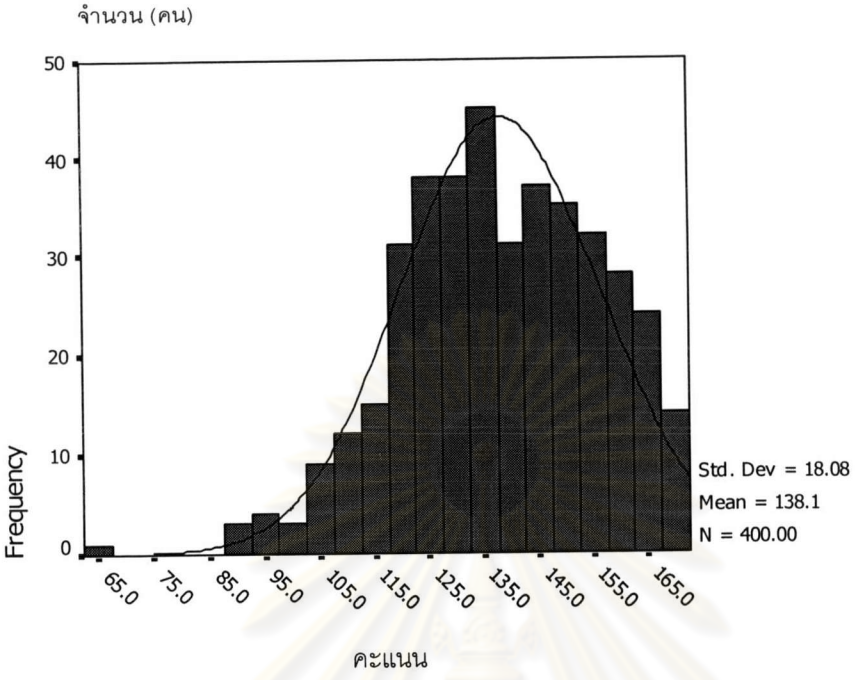
ผู้วิจัย จัดระดับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการเป็น 2 กลุ่ม โดยผู้ให้บริการที่มีคะแนนรวมของขวัญและกำลังใจรวมสูงกว่าค่ามัธยฐาน(Median) จัดเป็นระดับขวัญและกำลังใจสูง และผู้ที่มีคะแนนรวมของขวัญและกำลังใจต่ำกว่าค่ามัธยฐาน (Median) จัดเป็นระดับขวัญและกำลังใจต่ำ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการทำการทดสอบด้วยสถิติ Parametric โดยใช้ สถิติ t – test ในทดสอบสมมุติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

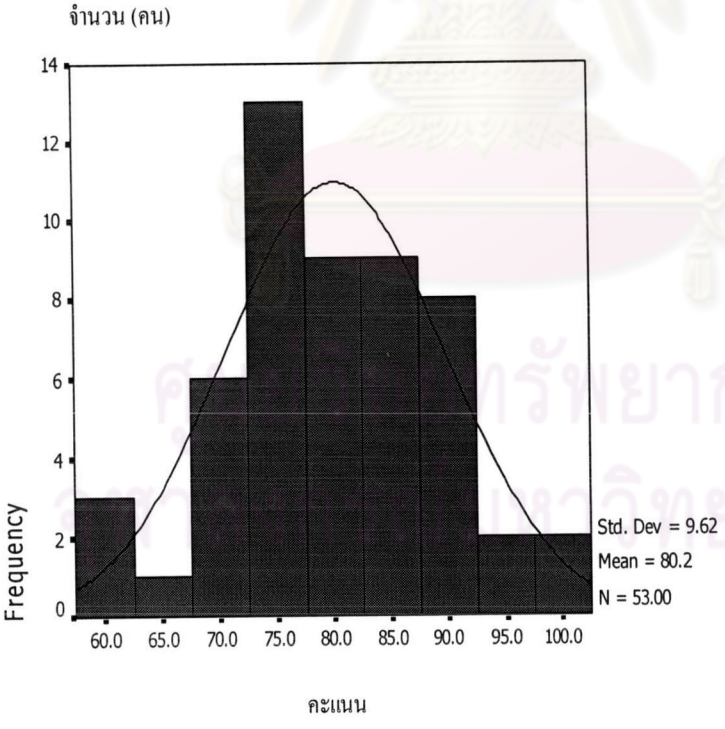
ตารางที่ 3.2 แสดงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลตัวแปรที่วิเคราะห์	ชนิดของข้อมูล	การสรุปข้อมูลและสถิติที่ใช้
1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง รายได้ ระยะเวลาการเดินทาง ระยะทางจากบ้านถึงสถานีอนามัย คะแนนความพึงพอใจและขวัญและกำลังใจ	เชิงปริมาณ	ค่าเฉลี่ย ,ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน,พิสัย
2.เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สถานะการเงิน รายได้พิเศษ สิทธิในการรักษาพยาบาล บริการที่รับบริการ การเดินทาง	เชิงคุณภาพ	ความถี่ ,ร้อยละ
3. การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ กับขนาดและเวลาการเปิดให้บริการของสถานีอนามัย	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (mean) ของตัวแปรตามกับกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม	t – test
4.การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการกับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (mean) ของตัวแปรตามกับกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม	t – test

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 3.1แสดงการแจกแจงข้อมูลของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ 3.2 แสดงการแจกแจงข้อมูลของคะแนนขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ