

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นความเข้าใจในการเข้ารับบริการของโครงการหลักประกันสุขภาพ การรับรู้การประชาสัมพันธ์ของโครงการ 30 บาท ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ ด้านบริการ ด้านระบบ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ มีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชากรผู้มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (universal coverage) เฉพาะผู้ที่ใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ คำนวณจากสูตรการประมาณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (สมชาติ สว่างเนตร, 2538) มีกลุ่มตัวอย่างอยู่ 5 U.C. โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ โครงการ 30 บาท (universal coverage) เลือกลุ่มตัวอย่างมา 1 U.C. จาก 5 U.C. คือ หมู่ 10 ต.บางเมืองใหม่ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 1,421 คน ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มดังต่อไปนี้

1. สุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยใช้เหตุผลและพิจารณาในการเลือกเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับประเภทของการวิจัย โดยใช้เพียงหมู่ 10 ต. บางเมืองใหม่ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ

2. สุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยการสัมภาษณ์ (case study) บ้านละ 1 คน จนครบจำนวนตัวอย่าง 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะสังคมประชากร เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ความเห็นโครงการ 30 บาท การรู้โครงการ 30 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการเข้ารับบริการของโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ ซึ่งคำถามเป็นแบบการประเมินรวมค่า (rating scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	„	4
ปานกลาง	„	3
น้อย	„	2
น้อยที่สุด	„	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การประชาสัมพันธ์ของโครงการ 30 บาท ประกอบด้วย คำถาม 11 คำถาม ซึ่งคำถามเป็นแบบการประเมินรวมค่า (rating scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	„	4
ปานกลาง	„	3
น้อย	„	2
น้อยที่สุด	„	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก บริการด้านระบบ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ได้แก่ ด้านระบบ 8 ข้อ ด้านกระบวนการ 9 ข้อ และด้านเจ้าหน้าที่ 5 ข้อ เป็นคำถามเป็นแบบการประเมินรวมค่า (rating scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	„	4
ปานกลาง	„	3
น้อย	„	2
น้อยที่สุด	„	1

เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนใช้เกณฑ์ของ class interval ของ Best (1970) maximum – minimum / class number

เกณฑ์การวัดระดับ การแปลผลโดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

1. เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นความเข้าใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการตาม โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แบ่งตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

คะแนน 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

1.00-2.33

น้อย

2.34-3.66

ปานกลาง

3.67-5.00

มาก

2. เกณฑ์การวัดระดับการรับรู้การประชาสัมพันธ์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

คะแนน 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

1.00-2.33

น้อย

2.34-3.66

ปานกลาง

3.67-5.00

มาก

3. เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก

คะแนน 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

1.00-2.33

น้อย

2.34-3.66

ปานกลาง

3.67-5.00

มาก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นในการเข้ารับบริการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การรับรู้การประชาสัมพันธ์ของโครงการจากข่าวสารองค์กรและบุคคล หรือการได้รับข่าวจากสื่อต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ บริการด้านระบบ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ
2. กำหนดกรอบคำถามสำหรับแบบสัมภาษณ์ และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ
3. ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์แล้วนำมาปรับแบบสัมภาษณ์
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อนำมาปรับข้อความคำถามในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นในการเข้ารับบริการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการรับรู้การประชาสัมพันธ์

5. สร้างแบบสอบถามและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญ

6. ทดสอบใช้แบบสอบถามทุกแบบสอบถามนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เมื่อผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จำนวน 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาธารณสุข จำนวน 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านประเมินผล 1 ท่าน

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไปทดลองใช้ (pre-test) กับผู้มาใช้บริการการรักษาพยาบาลจำนวน 40 ราย คำถามแต่ละตอนได้กำหนดไว้นำไปทดสอบความเชื่อถือ (reliability) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่า Alpha Coefficient เท่ากับ 0.9494

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด
2. ติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและฝ่ายสาธารณสุข เพื่อขอเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล ที่หมู่ 10 ต.บางเมืองใหม่ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ นำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยตนเองเก็บแบบสอบถามทันที โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2548

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึกเข้า File เพื่อทำประมวลผล โดยการใช้สถิติ 2 ประเภท
 - 3.1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 3.2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้วิธีทดสอบแบบ t-test , F-test
 - 3.3 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ความเข้าใจต่อการให้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วน