

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชากรผู้ให้บริการและประชากรผู้รับบริการ สำหรับประชากรผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ให้บริการทุกคนจำนวน 39 คน ศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 แห่ง และประชากรผู้รับบริการเป็นประชาชนที่มารับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546 จำนวน 17,431 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยคำนวณตามสัดส่วนของผู้มารับบริการในแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน คำนวณจากสูตรของ เครีจี้ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ชวพรพรรณ จันทร์ประสิทธิ์, 2544) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. อายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง
2. มีความสามารถพูดและเข้าใจภาษาไทยได้ดี
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษา

สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล

สถานที่ทำการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 แห่ง ได้แก่ หนึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสันทรายคองน้อย สองศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านม่อนปิ่น สามศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านท่าหัด สี่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแม่อนกลาง ห้าศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแม่ท่า หกศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านห้วยงูนอก เจ็ดศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านยาง แปดศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองยาว เก้าศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านห้วยไคร้ สิบศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสองแคว สิบเอ็ดศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองอ่าง สิบสองศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสันป่าแดง สิบสามศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแม่สุน สิบสี่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านม่วงชุม และสิบห้าศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านคุ้ม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการรายได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดความพึงพอใจของเฮอริชเบิร์กและคณะ (Herzberg Frederick et al, 1959) จำนวน 12 องค์ประกอบ โดยในแต่ละองค์ประกอบ คือ หนึ่งความสำเร็จในการทำงาน สองการได้รับการยอมรับนับถือ สามความรับผิดชอบ สี่ความมีโอกาสก้าวหน้า ห้าลักษณะงานที่ปฏิบัติ หกนโยบายขององค์กรและการบริหาร เจ็ดการให้คำแนะนำ แปดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เก้าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สิบเงินเดือน สิบเอ็ดสถานภาพ และสิบสองความมั่นคง โดยลักษณะคำตอบของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในสิ่งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจในหน่วยงาน และแนวทางที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัว สาเหตุที่มารับบริการและการใช้บริการสุขภาพที่อื่น

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดความพึงพอใจของเฮอริชเบิร์กและคณะ (Herzberg Frederick et al, 1959) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ จำนวน 11 องค์ประกอบ โดยในแต่ละองค์ประกอบ คือ หนึ่งความสำเร็จในการทำงาน สองการได้รับการยอมรับนับถือ สามความรับผิดชอบ สี่ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ห้านโยบายขององค์กรและการบริหาร หกการให้คำแนะนำ เจ็ดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แปดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เก้าเงินเดือน และสวัสดิการ สิบสถานภาพ และสิบเอ็ดความมั่นคง โดยลักษณะคำตอบของแบบสัมภาษณ์เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในสิ่งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจในการมารับบริการ ในศูนย์สุขภาพชุมชน อะไรบ้างนอกเหนือจากบริการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันและต้องการให้มีการปรับปรุง

การตรวจสอบเครื่องมือ

1. แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยนายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัดจังหวัดเชียงใหม่ หัวหน้าฝ่ายงานประกันสุขภาพ นักวิชาการสาธารณสุขที่รับผิดชอบงานบริการระดับปฐมภูมิประจำสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ได้ช่วยตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพื่อความครอบคลุม จากนั้นผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อความให้เหมาะสมด้านภาษาและมีความชัดเจนของเนื้อหาตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ให้และผู้รับบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้บริการ 30 คนและผู้รับบริการ 30 คน รวมเป็นจำนวน 60 คน เสร็จแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าระดับความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) แบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น .86 แบบสัมภาษณ์ได้ค่าความเชื่อมั่น .79

3. การทดสอบความเชื่อมั่นของวิธีการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลกับผู้ช่วยสัมภาษณ์จำนวน 10 รายนอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ระดับความเชื่อมั่น .79

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการและแบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถึงสาธารณสุขอำเภอฝาง เพื่อขออนุญาตเข้าศึกษาและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วเข้าพบผู้ให้บริการ จำนวน 1 ครั้ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด

3. ผู้ศึกษาแจกและรับแบบสอบถามจากผู้ให้บริการด้วยตนเอง

4. รวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ทั้งหมด รวม 39 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อเตรียมข้อมูลวิเคราะห์ต่อไป

6. ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจกับผู้ช่วยสัมภาษณ์ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นนักวิชาการสาธารณสุข ก่อนที่จะลงมือเก็บข้อมูลโดยการปฐมนิเทศการใช้แบบสัมภาษณ์ ที่แจ้งวัตถุประสงค์ ทำความเข้าใจในข้อคำถามรวมทั้งขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

7. สร้างสัมพันธภาพโดยการแนะนำตัวเองกับผู้รับบริการ ขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ร่วมกับผู้ช่วยสัมภาษณ์

8. ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างร่วมกับผู้ช่วยสัมภาษณ์ จำนวน 10 ราย เพื่อหาความตรงกันของข้อมูลสัมภาษณ์

9. รวบรวมแบบสัมภาษณ์ได้ทั้งหมด รวม 376 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

10. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ แล้วนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและเชิงเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ให้บริการ

1. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลผลคะแนน แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ ต่อไปนี้ (สมชาย สุพันธุ์วัฒน์, 2526)

ระดับคะแนนเฉลี่ย

ความหมาย

$$\bar{X} + S.D$$

ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

$$\bar{X} = S.D$$

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

$$\bar{X} - S.D$$

ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

3. คำถามปลายเปิด จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการลักษณะการวิเคราะห์เช่นเดียวกับส่วนที่ 1

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ใช้เวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มกราคม 2546 ถึง กันยายน 2546