

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาเปรียบเทียบ (comparative descriptive study) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ของผู้มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามung อำเภอสาร์กั จังหวัดเชงใหม่ ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 18 มีนาคม 2548 มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

ลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามung อำเภอสาร์กั จังหวัดเชงใหม่ ช่วง เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม ปี พ.ศ. 2545 - 2547 เฉลี่ยเดือนละ 1,156 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 115 - 173 คน (10 - 15 %ของประชากร) (Polit DF and Hangler BP, 1999) เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 18 มีนาคม 2548 จำนวน 212 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามคุณสมบัติดังนี้

1. อายุระหว่าง 15-60 ปี
2. สามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้
3. ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพและจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามung อำเภอสาร์กั จังหวัดเชงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามung อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยประยุกต์มาจากมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ของสำโรง แหียงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ (2544) ซึ่งประกอบด้วยการบริการตามมาตรฐานเชิงโครงสร้าง 6 ข้อ การบริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ 22 ข้อ การบริการตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ 11 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 4 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง	คะแนน
ไม่ได้คาดหวัง/ไม่ได้รับ	0
คาดหวังน้อย/ได้รับจริงน้อย	1
คาดหวังปานกลาง/ได้รับจริงปานกลาง	2
คาดหวังมาก/ได้รับจริงมาก	3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามung

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลสารภี กรรมการประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนระดับจังหวัด และอาจารย์พยาบาล ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา จากนั้นนำมาคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity index) ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา เท่ากับ .94 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การหาความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพชุมชนขางนี้ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ราย แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม บริการตามความคาดหวัง เท่ากับ .87 บริการที่ได้รับจริงเท่ากับ .83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการดังขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสารภี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในศูนย์สุขภาพ ขัวมุง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. พบหัวหน้าศูนย์สุขภาพขัวมุง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดย
 - 3.1 ปฐมนิเทศผู้ช่วยเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 3 คน วุฒิกการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการศึกษา และวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อคำถาม เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นแนวทางเดียวกัน
 - 3.2 ผู้ช่วยเก็บข้อมูลแจกแบบสอบถามผู้รับบริการก่อนได้รับบริการ ขออนุญาตเก็บข้อมูล เพื่อการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายวัตถุประสงค์ และวิธีการตอบแบบสอบถาม
 - 3.3 ผู้ช่วยเก็บข้อมูลรับแบบสอบถามคืนหลังได้รับบริการ
 - 3.4 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- ส่วนที่ 2. ข้อมูลคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง
 - 2.1 วิเคราะห์รายข้อ รายด้าน โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 2.2 หาค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อ รายด้าน และโดยรวม แล้วจัดระดับตามเกณฑ์ที่กำหนด 4 ระดับดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2533)

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง	คะแนน
ไม่ได้คาดหวัง/ไม่ได้รับ	0.0 - 0.49
คาดหวังน้อย/ได้รับจริงน้อย	0.50 - 1.49
คาดหวังปานกลาง/ได้รับจริงปานกลาง	1.50 - 2.49
คาดหวังมาก/ได้รับจริงมาก	2.50 - 3.0

ส่วนที่ 3. เปรียบเทียบคะแนนคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงรายข้อ รายด้านและโดยรวม และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าที่ไม่อิสระ (pair t-test)

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามวงวิเคราะห์ โดยใช้ความถี่และร้อยละ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved