

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอน และปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยการศึกษามีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วย ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน 2551 และได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อนำข้อมูลมาช่วยอธิบายเหตุผลในการใช้บริการข้ามขั้นตอนจากคำตอบที่ได้จากการศึกษาเชิงปริมาณ

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** คือ ผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในปี 2550 จำนวน 4,108 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** เป็นผู้ป่วยที่รับไว้นอนโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 คืน และเป็นผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกประชากร ดังนี้

- 1) มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในสถานพยาบาลอื่นๆ
- 2) มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
- 3) มีสติสัมปชัญญะดีสามารถสื่อสารพูดคุยได้อย่างปกติ
- 4) ผู้ป่วยที่ตัดสินใจใช้บริการข้ามขั้นตอนโดยไม่ผ่านระบบการส่งต่อเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลได้แจ้งความจำนงในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลยินยอมชำระเงินเองทั้งหมด หรือต่อมา มีการขอใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลภายหลังโดยใช้สิทธิตามระเบียบของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 5) ผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนในกรณีฉุกเฉิน และไม่ฉุกเฉิน
- 6) ผู้ป่วยที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และนอกเขตจังหวัดเชียงใหม่
- 7) ผู้ป่วยที่ยินดีให้สัมภาษณ์

### 1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้สูตรการคำนวณจากสูตร Taro Yamane ดังนี้

$$N = N / (1 + Ne^2)$$

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05

N = จำนวนประชากรทั้งสิ้นเท่ากับ 4,108 คน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = 4,108 / \{1 + (4,108 \times 0.05^2)\}$$

ดังนั้น n = 365 คน

และได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยตามสัดส่วนประชากรเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ป่วยฉุกเฉิน และผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน และได้กำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

	จำนวนผู้รับบริการ	รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ราย)
กลุ่มที่ 1: กลุ่มฉุกเฉิน	3,536	316
กลุ่มที่ 2: กลุ่มไม่ฉุกเฉิน	572	49
<b>รวม</b>	<b>4,108</b>	<b>365</b>

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธี Systematic Random Sampling และนำมาแบ่งออกเป็นกลุ่มๆ ดังนี้

กลุ่มฉุกเฉิน จำนวน 3,536 คน โดยการนำรายชื่อผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนในแต่ละวันมาเรียงลำดับตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละวัน แล้วเลือกผู้ป่วยคนเว้นคน และเก็บข้อมูลจนครบ

กลุ่มไม่ฉุกเฉิน จำนวน 49 คน โดยการนำรายชื่อผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนในแต่ละวันมาเรียงลำดับตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละวัน แล้วเลือกผู้ป่วยคนเว้นคน และเก็บข้อมูลจนครบ

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเสริม ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 33 คน เป็นผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในสถานพยาบาลอื่นๆ ที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เฉพาะกรณีผู้ป่วยในที่ตัดสินใจใช้บริการข้ามขั้นตอนทั้งกรณีฉุกเฉิน และไม่ฉุกเฉิน โดยไม่ผ่านระบบการส่ง ที่มีความยินดีให้สัมภาษณ์และอนุญาตให้ใช้เครื่องบันทึกเสียงในการบันทึกการสัมภาษณ์

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์ (Questionnaire) โดยสร้างแบบสัมภาษณ์จากกรอบแนวคิดในการศึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามได้ใช้ทั้งแบบสัมภาษณ์ถามปลายปิด (Closed form) และแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open form) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น และแบบมาตราวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ต (likert Scale) การเก็บข้อมูลแบ่งแบบสัมภาษณ์ เป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยโน้มนำ จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนา จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยสนับสนุน จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย

- รายได้ของครอบครัว และการมีประกันสุขภาพเสริม จำนวน 2 ข้อ
- การรับรู้เรื่องขั้นตอนในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 5 ข้อ
- การได้รับแนะนำ และเหตุผลในการเข้ารับรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล จำนวน 2 ข้อ
- ความเพียงพอของระบบบริการ จำนวน 11 ข้อ
- การเข้าถึงการบริการรักษาพยาบาล จำนวน 2 ข้อ
- ความสามารถในการจ่ายเมื่อเข้ารับบริการรักษาพยาบาล จำนวน 6 ข้อ
- ความยอมรับและเชื่อถือต่อโรงพยาบาล จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย

- ประสบการณ์การรักษาพยาบาล จำนวน 4 ข้อ
- ระยะเวลาการเจ็บป่วยก่อนเข้ารับการรักษา ลักษณะ ความรุนแรง สถานภาพของ ความเจ็บป่วย จำนวน 6 ข้อ

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

1) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้าน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจำนวน 3 ท่าน ได้แก่รองคณบดีฝ่ายวิจัยคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล สันทราย นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความเที่ยงตรง (Validity) ของข้อคำถาม

2) นำแบบทดสอบที่ได้จากปรับปรุงแล้วมาทดสอบ (Try out) กับกลุ่มอื่นที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน ณ โรงพยาบาลนครพิงค์

3) ทำการปรับปรุงครั้งที่ 2 โดยดูจากผลที่วิเคราะห์ได้จากทดลอง

4) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ของการรับรู้เรื่องขั้นตอนในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 ความเพียงพอของระบบบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 และความยอมรับและเชื่อถือโรงพยาบาลมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76

5) นำเครื่องมือไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่กำหนดไว้ ณ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

### 3. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาในมนุษย์ ผู้ศึกษาได้ยึดหลักจรรยาบรรณและเคารพในสิทธิของผู้ให้ข้อมูลทุกระบวนการ โดยดำเนินการดังนี้

- 1) ขออนุมัติจากทางคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในการศึกษา
- 2) ขออนุญาตผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ให้ข้อมูล ตามความสมัครใจในการเข้าร่วมการศึกษา ไม่ใช้วิธีการบังคับขู่เข็ญ
- 3) รักษาความลับของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลไว้อย่างดี การนำเสนอข้อมูลจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลและจะนำข้อมูลไปเผยแพร่เฉพาะทางวิชาการ

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมทั้งขออนุญาตรวบรวมข้อมูล
- 2) ภายหลังจากได้รับอนุญาตในการรวบรวมข้อมูลแล้วผู้ศึกษาเข้าพบคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และวิธีการดำเนินงาน
- 3) ทำหนังสือผ่านคณบดี ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อแจ้งวัตถุประสงค์โครงการศึกษาและขอเก็บข้อมูลตามหอผู้ป่วย
- 4) มีการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ที่ช่วยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 3 คน ให้ทราบแนวคิดวัตถุประสงค์ แนวทางในการเก็บข้อมูล
- 5) ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูล โดยมีเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลเป็นข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ป่วย จำนวน 365 ราย และสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 33 ราย โดยก่อนสัมภาษณ์ได้แนะนำตัวเอง จุดประสงค์การศึกษาและขออนุญาตผู้ถูกศึกษาเพื่อขอความ

ร่วมมือในการศึกษา การสอบถามความสนใจในการเข้าร่วมการศึกษา การแจ้งสิทธิในการเข้าร่วมการศึกษา ให้แก่ผู้ถูกศึกษา

6) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 บรรยายข้อมูลทุกตัวแปร โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการให้คะแนนของตัวแปรต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1) การรับรู้เรื่องขั้นตอนในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ข้อที่ 10-14 ใช้คะแนนร้อยละเป็นเกณฑ์ในการจัดกลุ่ม โดยจัดกลุ่มการรับรู้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่มีการรับรู้เรื่องการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากมีระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 80.0

กลุ่มที่มีการรับรู้เรื่องการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าปานกลางมีระดับคะแนนระหว่างร้อยละ 50.0-80.0

กลุ่มที่มีการรับรู้เรื่องการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าน้อยมีระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50.0

2) ความเพียงพอของระบบบริการ จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 27-37 มีลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับคือ

ระดับ	ความหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยกับข้อที่ถูกสัมภาษณ์เป็นอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	เห็นด้วยกับข้อที่ถูกสัมภาษณ์	4
ไม่แน่ใจ	มีความไม่แน่ใจกับข้อที่ถูกสัมภาษณ์	3
ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยกับข้อที่ถูกสัมภาษณ์	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยกับข้อที่ถูกสัมภาษณ์เป็นอย่างยิ่ง	1

ความพึงพอใจของระบบบริการ ใช้คะแนนค่าเฉลี่ย  $\pm$  ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean  $\pm$  S.D. =  $45.5 \pm 5.7$ ) เป็นเกณฑ์การแบ่งระดับความพอใจเพื่อนำมาแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ความพึงพอใจของระบบบริการมากมีระดับคะแนนตั้งแต่ 51.0 คะแนนขึ้นไป (Mean + S.D.)

ความพึงพอใจของระบบบริการปานกลางมีช่วงคะแนน 41.0-50.0 คะแนน (ระหว่าง Mean + S.D. และ Mean - S.D.)

ความพึงพอใจของระบบบริการน้อยมีระดับคะแนนตั้งแต่ 40.0 คะแนนลงไป (Mean - S.D.)

3) ความยอมรับและเชื่อถือต่อโรงพยาบาล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 46-50 มีลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับความพึงพอใจของระบบบริการ ในการจัดกลุ่มคะแนนใช้คะแนนค่าเฉลี่ย  $\pm$  ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean  $\pm$  S.D. =  $22.1 \pm 2.6$ ) เป็นเกณฑ์การแบ่งระดับความพอใจเพื่อนำมาแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ความยอมรับและเชื่อถือต่อโรงพยาบาลมากมีระดับคะแนนตั้งแต่ 25.0 คะแนนขึ้นไป (Mean + S.D.)

ความยอมรับและเชื่อถือต่อโรงพยาบาลปานกลางมีช่วงคะแนน 20.0-24.0 คะแนน (ระหว่าง Mean + S.D. และ Mean - S.D.)

ความยอมรับและเชื่อถือต่อโรงพยาบาลน้อยมีระดับคะแนนตั้งแต่ 19.0 คะแนนลงไป (Mean - S.D.)

5.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโน้มนำกับปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ กับการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้าในกรณีฉุกเฉินและไม่ฉุกเฉิน ด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เพื่อทดสอบว่าตัวแปรที่กำหนดมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

5.3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ