

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ โดยการสอบถามจากผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โดยการใช้แบบสอบถาม ระยะเวลาในการเก็บตัวอย่างในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2544 มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยคิดจากจำนวนใบสั่งยาที่เก็บรวบรวมจากแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2543 จำนวน 15,731 ราย เมื่อแทนค่าในสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) (ภาคผนวก ข) ได้กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาจำนวน 375 ราย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ป่วย ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. -16.30 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีส่วนประกอบของเนื้อหาที่สำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์ในการมารับบริการเป็นครั้งแรก และสวัสดิการในการเบิกจ่ายรักษาพยาบาลจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ (1) ระยะเวลา (2) การบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ คือ

ความสะดวกสบาย การสื่อสาร ราคา และสถานที่ (3) การได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 33 ข้อ (ดูรายละเอียดข้อคำถามในภาคผนวก ก) ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ระยะเวลา จำนวน 3 ข้อ

ประเด็นที่ 2 การบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ

ประเด็นที่ 3 การได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา

(หมายเหตุ) ในส่วนของประเด็นที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดเดียวกันคือมาตรวัดแบบลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีจำนวนข้อคำถาม 30 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะท้ายแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ และประสบการณ์ เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือทั้งสองส่วน จำนวน 4 ท่าน โดยตรวจสอบด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของการวัด หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้แบบสอบถามมีความตรงตามเนื้อหาในขอบเขตที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการ ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จำนวน 30 ราย จากนั้นทำการปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามให้มีความตรงและความเที่ยงกับเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha) ในที่นี้ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บตัวอย่างเพื่อการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือและเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เมื่อพบ

กลุ่มตัวอย่างที่สนใจในการตอบแบบสอบถามแล้ว ก็ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (version 9.0) ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ อำเภอที่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ และสวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ใช้การหาค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลในด้านระยะเวลาของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การที่กลุ่มตัวอย่างรอคอยในการรับยา ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรอคอยการรับยา และระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเหมาะสมในการรอรับยา วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าความถี่และร้อยละ

3. ข้อมูลในประเด็นของการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ และประเด็นของการได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา ซึ่งใช้มาตรวัดเดียวกัน คือมาตรวัดแบบลิเคอร์ท ได้มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

3.1 ในข้อที่เป็นคำถามเชิงบวก

| | |
|----------------------|------------------|
| - เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้คะแนน 5 คะแนน |
| - เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| - เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| - เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| - เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน 1 คะแนน |

3.2 ในข้อที่เป็นคำถามเชิงลบ

| | |
|----------------------|------------------|
| - เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| - เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| - เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| - เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| - เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน 5 คะแนน |

3.3 วิเคราะห์คะแนนของข้อคำถามรายข้อ โดยใช้การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. นำข้อคำถามจากส่วนของประเด็นการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ และประเด็นการได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา จำนวน 30 ข้อ มาทำการวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) โดยใช้วิธี principal component analysis ร่วมกับการหมุนแกนแบบ varimax with kaiser normalization

5. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย ทำการจัดกลุ่มใหม่ตามรายข้อที่ได้จากค่าน้ำหนักถ่วงต่อปัจจัย (factor loading) โดยการพิจารณาค่าไอเกนแวลู (eigenvalue) และค่าสกรีน พล็อต (scree plot) พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุดของปัจจัยที่ได้ทำการจัดกลุ่มใหม่

6. นำค่าเฉลี่ยคะแนนที่ได้จากข้อมูลที่ทำการจัดกลุ่มใหม่จากการวิเคราะห์ปัจจัย ไปหาค่ามาตรฐาน (z-score) เพื่อเปรียบเทียบความสำคัญระหว่างมิติ (องค์ประกอบ) ของคุณภาพการบริการ

7. ข้อมูลส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างนำมาพรรณนาเป็นข้อความประกอบการอภิปรายผล