

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาความคิดเห็นทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้รับบริการ คือ ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 เป็นต้นมา ในส่วนของผู้รับบริการ เนื่องจากไม่สามารถทำการศึกษาในกลุ่มประชากรทุกคนได้ จึงศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกจากประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ในระหว่างวันที่ 24 เมษายน 2545 - 3 พฤษภาคม 2545 โดยคำนวณจากสูตรของ Krejcie and Morgan, 1970 (อ้างใน ชวพรพรรณ จันทร์ประสิทธิ์, 2544, หน้า 1)

2. กลุ่มผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงทุกคน ได้แก่แพทย์ จักษุแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมชุมชน เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยเหลือคนไข้ คนงาน ที่ปฏิบัติงานในหน่วยให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง ประกอบด้วยหน่วยงาน แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนกห้องคลอด แผนกห้องผ่าตัด งานฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพิบาลป้องกันโรค งานฝ่ายทันตกรรม งานฝ่ายเภสัชกรรม งานฝ่ายเทคนิคการแพทย์ โดยศึกษาจากผู้ให้บริการทั้งหมด จำนวน 55 คน จำแนกเป็นแพทย์ 2 คน เภสัชกร 2 คน พยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค 25 คน เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ 1 คน เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมชุมชน 2 คน เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน 1 คน เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข 2 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 11 คน คนงาน 5 คน ยาม 1 คน เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ 1 คน เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการชันสูตร 1 คน และล้าง 1 คน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ได้ผ่านการให้บริการตามการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 เป็นต้นมา

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้เป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยแยกตามสัดส่วนของจำนวนการมารับบริการใน 4 แผนกคือแผนกผู้ป่วยนอก 260 คน (จำแนกตามผู้มารับบริการใน 1 หน่วยของการตรวจรักษา แผนกผู้ป่วยนอกในที่นี้จะรวมถึงแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนกเทคนิคการแพทย์ และแผนกเภสัชกรรม) แผนกผู้ป่วยใน 30 คน (แผนกผู้ป่วยในจะรวมถึงแผนกห้องคลอด และห้องผ่าตัด) งานฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพิบาลป้องกันโรค 30 คน งานฝ่ายทันตกรรม 30 คน รวม 350 คน ในการกำหนดสัดส่วนดังกล่าวกำหนดจากจำนวนผู้มารับบริการปีงบประมาณ 2544 จำนวนเฉลี่ยทั้งหมด 4,137 คน โดยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 74.29 มารับบริการในแผนกผู้ป่วยใน แผนกทันตกรรม แผนกส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพิบาลป้องกันโรค ร้อยละ 8.57 โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผู้มารับบริการ ระหว่างวันที่ 24 เมษายน 2545 – 3 พฤษภาคม 2545
- 2) มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งเพศหญิง และเพศชาย
- 3) เป็นผู้ที่มิสติดัมปชัญญะสมบูรณ์
- 4) สามารถสื่อสารได้
- 5) ยินดีให้ความร่วมมือเข้าร่วมในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยประยุกต์จาก ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สาเหตุที่มารับบริการ แผนกที่มารับบริการและจำนวนครั้งของการมารับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยคำถามในแบบสัมภาษณ์จะประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และอีกส่วนหนึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ของพาราสุรามาน และคณะ นำมาดัดแปลงเป็นข้อคำถามดังกล่าว ซึ่งเครื่องมือนี้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ (อุบลศรี

หาญเจริญกิจ, 2543, หน้า 21) ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 46 ข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

1. ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มี 8 ข้อ
2. ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มี 8 ข้อ
3. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มี 30 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย
 - 3.1 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 8 ข้อ
(ภาคผนวก ก ข้อ 3.1 – 3.8)
 - 3.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 5 ข้อ
(ภาคผนวก ก ข้อ 3.14 – 3.16, 3.21 – 3.22)
 - 3.3 การตอบสนองในการให้บริการ 5 ข้อ
(ภาคผนวก ก ข้อ 3.9, 3.17, 3.18, 3.25, 3.26)
 - 3.4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 7 ข้อ
(ภาคผนวก ก ข้อ 3.10 – 3.13, 3.19 – 3.20, 3.23)
 - 3.5 ความเห็นอกเห็นใจ 5 ข้อ
(ภาคผนวก ก ข้อ 3.24, 3.27 – 3.30)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยแนวคำถามในแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และอีกส่วนหนึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ได้ปฏิบัติ มีข้อคำถามทั้งหมด 46 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มี 8 ข้อ
2. ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มี 8 ข้อ
3. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มี 30 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย
 - 3.1 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มี 8 ข้อ
(ภาคผนวก ข ข้อ 3.1 – 3.6, 3.9 – 3.10)

- 3.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มี 5 ข้อ
(ภาคผนวก ข ข้อ 3.7, 3.8, 3.16, 3.21, 3.22)
- 3.3 การตอบสนองในการให้บริการ มี 5 ข้อ
(ภาคผนวก ข ข้อ 3.11, 3.17, 3.20, 3.21, 3.22)
- 3.4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ มี 7 ข้อ
(ภาคผนวก ข ข้อ 3.12-3.15, 3.18, 3.19, 3.23)
- 3.5 ความเห็นอกเห็นใจ มี 5 ข้อ
(ภาคผนวก ข ข้อ 3.24, 3.27, 3.28 - 3.30)

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรงของเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา หลังจากที่อยู่ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ และคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาพบว่าทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.9 จากนั้นนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขด้านความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความถูกต้องของเนื้อหาตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเวียงเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวนกลุ่มละ 30 คน เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach coefficient of alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.7 และ 0.8 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ส่วนของผู้รับบริการ ผู้ศึกษาสัมภาษณ์ด้วยตนเอง พร้อมกับขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1 คน และล่าม 1 คน ช่วยสัมภาษณ์และแปลความ ซึ่งการขอความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจกับผู้ช่วยเก็บข้อมูล ก่อนที่จะเริ่มลงมือเก็บข้อมูล

3.2 ส่วนของผู้ให้บริการ ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเปิดโอกาสให้การซักถามเกี่ยวกับข้อคำถามที่ไม่เข้าใจ หลังจากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลด้วยตนเอง ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แจกแจงค่าความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเกี่ยวกับการรับบริการ และการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า นำมาแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ