

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 138 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษา เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยเลือกแบบเจาะจง (ทะเบียนผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ. 2552 : ไม่มีเลขหน้า)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังในการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ป่วย ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการและเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้พัฒนาขึ้นโดยศึกษาจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจมากที่สุด (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 121-122)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบเติมข้อความลงในช่องว่าง

การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา มีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข บทบาทหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการสาธารณะ โดยศึกษาจากตำรา ทฤษฎีและงานวิจัย ตลอดจนคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่

1.1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนา เหล่าวิศาลสุวรรณ อาจารย์พิเศษประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.1.2 เกษักรเชษฐา จงกนกพล เกษักรชำนาญการ โรงพยาบาลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและโครงสร้าง

1.1.3 นางสาวอมรรัตน์ ศิริกาญจนวงศ์ นักเทคนิคการแพทย์ สำนักงานเทศบาลตำบลบรบือ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

1.2 ศึกษาวิธีการพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (บุญชม ศรีสะอาด. 2542 : 63)

1.3 พัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ และด้านยาและเวชภัณฑ์ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษา

2. การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 การตรวจสอบความตรงของภาษา โดยการนำเอาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2.2 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความตรงของโครงสร้าง โดยนำเอาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไปให้ผู้มีประสบการณ์ ซึ่งมีความรู้ความสามารถ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา แล้วนำมาคำนวณหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- +1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญไปคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง คำนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แก่

ข้อ 2 ท่านพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ประเมินและคัดกรองโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง

ข้อ 7 ท่านพอใจในการแจ้งผลการตรวจให้ทราบภายในเวลาอันเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มีนาคม- พฤษภาคม 2553 โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลบรบือ เพื่อขออนุญาตดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล ดังนี้
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เก็บรวบรวม จำนวน 138 ฉบับ ซึ่งเก็บจากผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งหมด โดยอาสาสมัครสาธารณสุขเป็นผู้เก็บแบบสอบถาม มีวิธีการเก็บ ดังนี้

1. ประชุมชี้แจงการใช้แบบสอบถามให้อาสาสมัครสาธารณสุขทราบและเข้าใจวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ในรายที่ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่สามารถที่จะเขียนตอบได้ให้อาสาสมัครสาธารณสุขเป็นผู้อ่านให้ฟังแล้วเขียนลงในแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม ถ้าพบว่าข้อมูลในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์ให้อาสาสมัครสาธารณสุขเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบ

4. ตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถามกับรายชื่อของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ถ้าพบว่ายังไม่ส่งแบบสอบถามให้อาสาสมัครสาธารณสุขติดตามให้จนครบ จำนวน 138 ฉบับ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาคำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. ตรวจสอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 โดยตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม และลงคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน

3. นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ รายด้านและโดยรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด

4. ตรวจสอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 โดยตรวจเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาแล้วสรุปเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือในการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา ได้แก่ การหาค่า IOC
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ได้แก่
 - 2.1 ค่าความถี่ (Frequency)
 - 2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY