

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาพรรณนาเชิงเปรียบเทียบ (comparative descriptive study) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรับบริการที่ต่างกัน ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น และมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 18 เมษายน 2545 - 17 พฤษภาคม 2545 เป็นระยะเวลา 30 วัน ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge) ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 - 17 พฤษภาคม 2545 ทุกรายที่เข้าตามเกณฑ์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ดังนี้

- (1) อายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง
- (2) พูดและฟังภาษาไทยได้รู้เรื่องและเข้าใจ
- (3) อยู่ในภาวะที่พร้อมจะตอบแบบสัมภาษณ์ได้ โดยไม่อยู่ในระยะอาการเจ็บป่วยเฉียบพลัน หรือป่วยหนัก
- (4) เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง
- (5) ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์

โดยหากผู้ป่วยกลับเข้าพักรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยอายุรกรรม และเดินทางกลับบ้าน ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 - 17 พฤษภาคม 2545 อีก จะไม่ทำการเก็บข้อมูลซ้ำ และจะไม่ทำการเก็บข้อมูลในกรณีของผู้ป่วยที่แพทย์สั่งให้จำหน่ายออกจากหอผู้ป่วย ด้วยเหตุผลเพื่อย้ายหอผู้ป่วย หรือ ย้ายโรงพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จำนวน 2 ราย และจากการศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีส่วนประกอบของเนื้อหาที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลปัจจัยด้านการรับบริการของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สิทธิสวัสดิการ รักษาพยาบาล การวินิจฉัยโรคหลัก การมีโรคร่วม จำนวนวันนอนในโรงพยาบาล การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น จำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราบด และจำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราบด จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราบด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จำนวน 13 ข้อ ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ และความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ จำนวน 11 ข้อ รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 32 ข้อ ซึ่งจะใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยต่อการปรับปรุงแก้ไขการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราบด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบเครื่องมือทั้งสองส่วน โดยตรวจสอบด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความถูกต้องของการวัด หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความตรงตามเนื้อหาในขอบเขตที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge) จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจต่อข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษาและระยะเวลาในการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความเที่ยงกับเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS version 10.0 ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ในส่วนข้อคำถามความพึงพอใจในภาพรวม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในส่วนข้อคำถามรายด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ มีค่าเท่ากับ .89 ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ .49 และความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ มีค่าเท่ากับ .57

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. แนะนำตัวกับผู้ป่วย ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้านทุกคนที่เข้าเกณฑ์ โดยผู้ศึกษาได้จัดทำบัตรคำตอบของระดับความคิดเห็นที่มี 5 ระดับ ประกอบในการสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ก) เพื่อให้ผู้ป่วยได้ใช้ช่วยในการเลือกคำตอบในแต่ละข้อคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ป่วย
5. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ และนำไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS version 10.0 ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลปัจจัยด้านการรับบริการของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สิทธิสวัสดิการรักษา

พยาบาล การวินิจฉัยโรคหลักจัดกลุ่มโรคตามตารางการจัดกลุ่มโรคของบัญชีระหว่างประเทศ ฉบับแก้ไข ครั้งที่ 10 (ICD-10: International Statistical Classification of Disease and Related Health Problem) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง) การมีโรคร่วม จำนวนวันนอนในโรงพยาบาล การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น จำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราบ และจำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราบ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ในข้อที่เป็นคำถามเชิงบวก ถ้าตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน ไม่แน่ใจ ให้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน ส่วนในข้อที่เป็นคำถามเชิงลบ ถ้าตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน ไม่แน่ใจ ให้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน สำหรับการคิดคะแนนความพึงพอใจรายด้าน นำคะแนนที่ได้แต่ละข้อรวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อของแต่ละด้าน ส่วนการคิดคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม นำคะแนนทุกข้อคำถามรวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อทั้งหมด ซึ่งค่าคะแนนที่ได้จะเป็นคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่พึงพอใจน้อยที่สุดจนถึงพึงพอใจมากที่สุด

2.1 วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายข้อ รายด้านและในภาพรวม ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน ใช้สถิติ t-test หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance, ANOVA) ตามความเหมาะสม แต่ถ้าการแจกแจงของข้อมูลมีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ (Normal distribution) จะทดสอบด้วยสถิติ non-parametric โดยทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance, ANOVA) แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) ด้วยวิธี Scheffe method ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เพื่อระบุรายละเอียดของความแตกต่างที่พบเป็นรายคู่

3. ข้อมูลส่วนที่ 3 ของแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างนำมาพรรณนาเป็นข้อความประกอบการอภิปรายผล