

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ รูปแบบคลินิกชุมชนอบอุ่นภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ศึกษากรณีเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในระหว่างวันที่ 1-30 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากร (population) คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการ ณ หน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิรูปแบบคลินิกชุมชนอบอุ่น ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คลินิก ประชากรผู้สูงอายุทั้งสิ้น 665 คน ประกอบด้วย

1. เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรม สาขา 2 (วัชรพล) 193 ราย
  2. เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรมสาขา 3 (สรงประภา) 230 ราย
  3. เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรมสาขา 4 (วัดไผ่เจี้ยว) 242 ราย
- รวมทั้งหมด 665 ราย

#### ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) คือ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามสัดส่วนของแต่ละคลินิกโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Yamane (1970)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{665}{1 + 665(0.05)^2}$$

กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 ราย

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างของลักษณะประชากรในแต่ละพื้นที่ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงต้องให้เกิดการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่ม ดังนี้

1. คลินิกชุมชนอบอุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 72 แห่ง เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานคลินิกชุมชนอบอุ่น 3 แห่ง จึงเลือกเก็บข้อมูลแบบเจาะจง จากคลินิกชุมชนอบอุ่นที่ปฏิบัติงาน จำนวน 3 แห่ง คือ เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรม สาขา 2 (วัชรพล) เรือพระร่วง-คลินิกเวชกรรม สาขา 3 (สรงประภา) และเรือพระร่วงคลินิกเวชกรรม สาขา 4 (วัดไผ่เขียว)

2. สุ่มผู้สูงอายุในแต่ละคลินิก โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงตามสัดส่วนของจำนวนผู้สูงอายุแต่ละคลินิก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 250 ราย ดังนี้

2.1 เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรม สาขา 2 (วัชรพล) จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด 193 ราย คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 73 ราย

2.2 เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรม สาขา 3 (ทรงประภา) จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด 230 ราย คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 86 ราย

2.3 เรือพระร่วงคลินิกเวชกรรม สาขา 4 (วัดไผ่เขียว) จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด 242 ราย คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 91 ราย

คุณสมบัติที่กำหนดเป็นเกณฑ์คัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้สูงอายุที่เลือกคลินิกชุมชนอบอุ่น เป็นหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ ประจำ
2. ขณะทำการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้ถือบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่รับบริการที่คลินิกชุมชนอบอุ่น (ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 1-30 กรกฎาคม พ.ศ. 2553)
3. ผู้สูงอายุที่มารับบริการสมัครใจ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และสามารถสื่อสารด้วยคำพูดได้เข้าใจ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### เครื่องมือการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดย สุริรัตน์ งามเกียรติไพศาล (2543) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และข้อมูลด้านการเข้าถึงบริการ
2. แบบสอบถามเรื่องความคาดหวังและบริการทางสุขภาพปฐมภูมิที่ได้รับจริงของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้ารับบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิแบบคลินิกชุมชนอบอุ่นภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 5 ด้าน คือ

ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการป้องกันโรค	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการรักษาและการส่งต่อ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการให้คำปรึกษา	จำนวน 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดให้คะแนนที่ผู้รับบริการตามความจริง และตามความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการ		การได้รับบริการจริง	
มากที่สุด	= 5 คะแนน	มากที่สุด	= 5 คะแนน
มาก	= 4 คะแนน	มาก	= 4 คะแนน
ปานกลาง	= 3 คะแนน	ปานกลาง	= 3 คะแนน
น้อย	= 2 คะแนน	น้อย	= 2 คะแนน
น้อยที่สุด	= 1 คะแนน	น้อยที่สุด	= 1 คะแนน

3. แปลงข้อมูลในแบบสอบถามความคาดหวังมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตามระดับความคาดหวัง ดังนี้

คาดหวังมากที่สุด ให้ 5 คะแนน หมายถึง การคาดหวังการให้บริการ  
ระดับดีมาก

คาดหวังมาก ให้ 4 คะแนน หมายถึง การคาดหวังการให้บริการ  
ระดับดี

คาดหวังปานกลาง ให้ 3 คะแนน หมายถึง การคาดหวังการให้บริการ  
ระดับปานกลาง

คาดหวังน้อย ให้ 2 คะแนน หมายถึง การคาดหวังการให้บริการ  
ระดับต่ำ

คาดหวังน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน หมายถึง การคาดหวังการให้บริการ  
ระดับต่ำมาก

การแปลความหมายคะแนนของความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจริงของ  
ผลรวมพิจารณาคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ซึ่งแต่ละช่วงคะแนนห่างกัน

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

ช่วงการวัด

คะแนนสูงสุด = 125

คะแนนต่ำสุด = 25

ช่วงการวัด = 3

$$\frac{125 - 25}{3}$$

$$= 33.33$$

คะแนนเฉลี่ย

ความคาดหวังระดับมาก 91.67-125.00

ค่าคะแนนระดับปานกลาง 58.34-91.66

ค่าคะแนนระดับน้อย 25-58.33

การแปลความหมายคะแนนของความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจริง เป็นรายด้าน โดยแต่ละด้าน พิจารณาคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ซึ่งแต่ละช่วง คะแนนห่างกัน

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

ช่วงการวัด

คะแนนสูงสุด = 25

คะแนนต่ำสุด = 5

ช่วงการวัด = 3

$$\frac{25 - 5}{3}$$

3

= 6.67

คะแนนเฉลี่ย

ความคาดหวังระดับมาก 18.35-25.00

ค่าคะแนนระดับปานกลาง 11.68-18.34

ค่าคะแนนระดับน้อย 5.00-11.67

ส่วนแบบสำรวจด้านปัญหาและอุปสรรค ใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด สัมภาษณ์ถึงปัญหา อุปสรรค ข้อดี และสิ่งที่ควรปรับปรุงที่ผู้สูงอายุเข้ารับบริการในคลินิกชุมชนอบอุ่น ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยสัมภาษณ์ปลายเปิดทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการรักษาและการส่งต่อ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ และด้านการให้คำปรึกษา

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนด
2. ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยมีการทดสอบทั้งในด้านความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ สุรรัตน์ งามเกียรติไพศาล (2543) และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงชุดคำถามให้สอดคล้องกับงานวิจัยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และพิจารณาข้อบกพร่องของชุดคำถาม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปรับปรุงชุดคำถามให้มีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นที่เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ศึกษาและกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ก่อนจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (pre-test) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในชุดคำถามของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนั้นมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การทดสอบของ Cronbach เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficients) ผลจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.915 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุ ที่มีสิทธิ์ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เลือกหน่วยบริการปฐมภูมิแบบคลินิกชุมชนอบอุ่นเป็นหน่วยบริการประจำ และมารับบริการในช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล
2. รวบรวมแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลด้วยตัวเอง
3. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผล โดยทำการตรวจสอบการลงรหัสในแบบสอบถาม และป้อนข้อมูลเพื่อวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติเชิงพรรณนาต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
3. ทดสอบสมมติฐาน หาความแตกต่างโดยสถิติ ANOVA และ  $t$  test