

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบพรรณนา (descriptive study) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การดูแลผู้สูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย มีทั้งประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. บุคลากรทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
2. ผู้ดูแลผู้ป่วยที่มีการบาดเจ็บศีรษะมีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ทีมสุขภาพ และผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เดี่ยว กำหนดตามความอิ่มตัวของข้อมูล ซึ่งมีความอิ่มตัวตั้งแต่ 5 คน ถึง 10 คน ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sample) ในทีมสุขภาพจำนวน 8 คน โดยแบ่งเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ 3 คน พยาบาล 5 คน ส่วนผู้ดูแลได้จากทะเบียนข้อมูลผู้ป่วยบาดเจ็บศีรษะที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จำนวน 5 คน รวม 13 คน ดังนี้

1. บุคลากรทีมสุขภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และยินยอมให้ศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 1 คน

- 1.2 แพทย์เฉพาะทางประสาทศัลยแพทย์ ที่ปฏิบัติงานการรักษาผู้ป่วยสูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และยินยอมให้ศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 1 คน

1.3 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาทโรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์และยินยอมให้ศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน

1.4 นักกายภาพบำบัดที่ปฏิบัติงานร่วมกันในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะ ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาทโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และยินยอมให้ศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 1 คน

2. ผู้ดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ เป็นสมาชิกในครอบครัวทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sample) จำนวน 5 คน

คุณสมบัติที่กำหนดดังนี้

1. เป็นสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ
2. มีบทบาทในการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บศีรษะ
3. สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เข้าใจ
4. ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล มี 3 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรทีมสุขภาพสหสาขาวิชาชีพ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การรับฟังการอบรมวิชาการเรื่องการดูแลผู้ป่วยสูงอายุบาดเจ็บศีรษะ จำนวนครั้งที่รับการอบรม และรับการอบรมเมื่อปี

ชุดที่ 2 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ และระยะเวลาในการให้การดูแลผู้ป่วยสูงอายุบาดเจ็บศีรษะ

ชุดที่ 3 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สาเหตุการเข้ารับการรักษ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ พักอาศัยอยู่กับใคร แหล่งของรายได้ ความเพียงพอของรายได้ และสิทธิในการรักษาพยาบาล

2. แนวคำถาม การวิเคราะห์สถานการณ์ การดูแล ผู้สูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ

2.1 แนวคำถามการสัมภาษณ์เดี่ยว หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ด้านของนโยบายโครงสร้างหน่วยงาน ด้านกระบวนการในการดูแลผู้ป่วย และด้านผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ

2.2 แนวคำถามการสัมภาษณ์เดี่ยว แพทย์ที่ให้การดูแล รักษาผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ด้านของนโยบายโครงสร้างหน่วยงาน ด้านกระบวนการในการดูแลผู้ป่วย และด้านผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ

2.3 แนวคำถามการสัมภาษณ์เดี่ยว พยาบาลที่ปฏิบัติงานการดูแล รักษาผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ด้านของนโยบายโครงสร้างหน่วยงาน ด้านกระบวนการในการดูแลผู้ป่วย และด้านผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ

2.4 แนวคำถามการสัมภาษณ์เดี่ยว นักกายภาพบำบัดที่ให้การดูแล รักษาผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ด้านของนโยบายโครงสร้างหน่วยงาน ด้านกระบวนการในการดูแลผู้ป่วย และด้านผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ

2.5 แนวคำถามการสัมภาษณ์เดี่ยว ผู้ดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่เข้ารับการรักษาระบาดเจ็บศีรษะผู้ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ด้านของนโยบายโครงสร้างหน่วยงาน ด้านกระบวนการในการดูแลผู้ป่วย และด้านผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการบาดเจ็บศีรษะ

3. แบบสอบถามการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยสูงอายุบาดเจ็บศีรษะ เป็นการสอบถามการปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะของพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง ว่าปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยสูงอายุบาดเจ็บศีรษะตามแนวปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บศีรษะ ระดับน้อย มีการประเมินกลาสโกว ตรวจร่างกาย จัดทำนอนติดตามผลตรวจต่างๆ รายงานแพทย์ สอน แนะนำผู้ดูแล และเตรียมการจำหน่าย ระดับปานกลางและบาดเจ็บรุนแรง มีการประเมินกลาสโกว ตรวจร่างกาย จัดทำนอน ติดตามผลตรวจต่างๆ การให้ออกซิเจน การใส่ท่อช่วยหายใจ แจ้งอาการแก่ผู้ดูแล มีการติดตามประเมินความดันโลหิต ชีพจร การหายใจ และเมื่อพ้นภาวะวิกฤตให้การป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน สอน แนะนำผู้ดูแล และประสานการส่งต่อการรักษา ลักษณะคำตอบ มี 2 คำตอบ คือ ปฏิบัติ และไม่ปฏิบัติ โดยพยาบาลกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บันทึก

4. แบบสังเกต ได้จากการสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติโดยผู้ศึกษาทำการสังเกต แบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการดูแลของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกข้างต้น ว่าปฏิบัติการดูแล

ผู้สูงอายุบาดเจ็บศีรษะตามแนวปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บศีรษะ ระดับน้อย มีการประเมินกลาสโกว ตรวจร่างกาย จัดทำนอน ติดตามผลตรวจต่างๆ รายงานแพทย์ สอน แนะนำผู้ดูแล และเตรียมการจำหน่าย ระดับปานกลางและบาดเจ็บรุนแรง มีการประเมินกลาสโกว ตรวจร่างกาย จัดทำนอน ติดตามผลตรวจต่างๆ การให้ออกซิเจน การใส่ท่อช่วยหายใจ แจ้งอาการแก่ผู้ดูแล มีการติดตามประเมินความดันโลหิต ชีพจร การหายใจ และเมื่อพ้นภาวะวิกฤตให้การป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน สอน แนะนำผู้ดูแล และประสานการส่งต่อการรักษา ลักษณะคำตอบ มี 2 คำตอบ คือ ปฏิบัติ และไม่ปฏิบัติ โดยผู้ศึกษาเป็นผู้บันทึก

5. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้สูงอายุบาดเจ็บศีรษะ โดยการบันทึกของผู้ดูแล ลักษณะของการประเมินแยกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ มี 6 ข้อย่อย 2) ด้านการจัดสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย มี 5 ข้อย่อย 3) ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ มี 3 ข้อย่อย และ 4) ด้านการสอนและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มี 3 ข้อย่อย การประเมินแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

มาก	หมายถึง มีความพึงพอใจตามข้อความในประโยคนั้น มาก
ปานกลาง	หมายถึง มีความพึงพอใจตามข้อความในประโยคนั้น ปานกลาง
น้อย	หมายถึง มีความพึงพอใจตามข้อความในประโยคนั้น น้อย
ไม่พึงพอใจ	หมายถึง มีความพึงพอใจตามข้อความในประโยคนั้น ไม่พึงพอใจ

การแปลผลค่าที่ได้โดยคิดคะแนนในแต่ละข้อย่อยเป็นความถี่ร้อยละ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

1. แนวคำถามสัมภาษณ์รายเดี่ยว ผู้ศึกษาได้นำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 1 ท่าน พยาบาลเฉพาะทางการพยาบาลผู้สูงอายุ 1 ท่าน และแพทย์เฉพาะทางประสาทศัลยแพทย์ จำนวน 1 ท่าน เพื่อดูความเหมาะสมของภาษา นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 1 ท่าน พยาบาลเฉพาะทางการพยาบาลผู้สูงอายุ 1 ท่าน และแพทย์เฉพาะทางประสาทศัลยแพทย์ จำนวน 1 ท่าน เพื่อดูความเหมาะสมของภาษา นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. แบบสังเกต ผู้ศึกษานำแบบสังเกตการณ์การปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุบาดเจ็บศีรษะให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 1 ท่าน พยาบาลเฉพาะทางพยาบาลผู้สูงอายุ 1 ท่าน และแพทย์เฉพาะทางประสาทศัลยแพทย์ จำนวน 1 ท่าน ดูความครอบคลุมของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. แบบประเมินความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้นำแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้ดูแลผู้สูงอายุบาดเจ็บศีรษะตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 1 ท่าน พยาบาลเฉพาะทางพยาบาลผู้สูงอายุ 1 ท่าน และแพทย์เฉพาะทางประสาทศัลยแพทย์ จำนวน 1 ท่าน ผู้ศึกษานำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้ศึกษานำแนวคำถามสัมภาษณ์รายเดี่ยวแบบสอบถาม และแบบประเมินความพึงพอใจ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและปรับแก้ตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ นำไปทดลองใช้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะ ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง 3 คน เพื่อทดสอบความชัดเจนของภาษาและความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริง

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนในการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

1. ระยะก่อนการดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอโครงการศึกษาเพื่อรับการพิจารณาทางด้านจริยธรรม จากคณะกรรมการจริยธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นชอบของคณะกรรมการ และนำเสนอคณะกรรมการจริยธรรมของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ เพื่อรับการพิจารณาทางด้านจริยธรรมอีกครั้งก่อนทำการศึกษา

2. ระยะของการดำเนินการ ผู้ศึกษาพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบวัตถุประสงค์ และขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการทำการศึกษา โดยไม่มีการบังคับใดๆ และมีเอกสารในการยินยอมเข้าร่วมการศึกษา และแจ้งให้ทราบหากเข้าร่วมการศึกษาแล้วสามารถถอนจากการศึกษาได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ไม่มีผลต่อการเข้ารับการรักษาของผู้ป่วย ไม่มีค่าตอบแทน และไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ในการเข้าร่วมการศึกษา ได้รับคำแนะนำใน

การดูแลผู้ป่วยเพิ่มเติมในแต่ละคน ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานการดูแลผู้ป่วย การวิเคราะห์และอภิปรายผลในการนำเสนอข้อมูลจะกระทำในภาพรวมเท่านั้น

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์สถานการณ์และขออนุญาตเก็บข้อมูลในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท

2. เมื่อได้รับหนังสืออนุมัติจากผู้บัญชาการ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายแล้ว เข้าพบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท เพื่อแนะนำตัวเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์สถานการณ์ อธิบายขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและขออนุญาตเก็บข้อมูล

3. เตรียมความพร้อมของผู้ศึกษาโดยเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง แนะนำตัว อธิบายความสำคัญ วัตถุประสงค์ของการศึกษา การวิเคราะห์สถานการณ์การดูแลผู้ป่วยสูงอายุบาดเจ็บศีรษะ และ ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ชี้แจงการตอบรับ หรือ ปฏิเสธการเข้าร่วมการศึกษาไม่มีผลต่อการรับการรักษา ระหว่างการศึกษากลุ่มตัวอย่างต้องการยุติหรือ ขอลถอนตัวได้ตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ชี้แจงวัตถุประสงค์พร้อมทั้ง ขอความร่วมมือโดยยึดตามหลักการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง คือ

4.1 ผู้ดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะ โดยผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์รายบุคคล ใช้เวลาประมาณ 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมงโดยผู้ศึกษาจะขออนุญาตบันทึกข้อมูลโดยการบันทึกเทป และ จดบันทึกข้อมูลสำคัญทุกครั้งขณะทำการสัมภาษณ์

4.2 กลุ่มผู้ให้บริการทีมสุขภาพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และนักกายภาพ ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์ รายบุคคล ใช้เวลาประมาณ 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง โดยผู้ศึกษาจะขออนุญาตบันทึกข้อมูลโดยการบันทึกเทป และจดบันทึกข้อมูลสำคัญทุกครั้งขณะทำการสัมภาษณ์

5. ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลปฏิบัติการในหอผู้ป่วย ศัลยกรรมระบบประสาท โดยการตอบแบบสอบถามการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยสูงอายุบาดเจ็บศีรษะ ตาม

มาตรฐานการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บศีรษะ โดยแบบสอบถามตามจะเป็นการเลือกตอบตามความเป็นจริง ได้แก่ ปฏิบัติ และไม่ปฏิบัติ

6. ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลขณะปฏิบัติงานดูแลผู้สูงอายุบาดเจ็บศีรษะ แต่ละคนในแต่ละระยะของการบาดเจ็บศีรษะที่ผู้ป่วยได้รับการรักษา ตามแบบสังเกตการปฏิบัติการดูแลตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บศีรษะ ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท โดยไม่มีส่วนร่วมของผู้ศึกษา โดยผู้ศึกษา บันทึกผลการสังเกตตามแบบสังเกต คือ ปฏิบัติ และไม่ปฏิบัติ

7. ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลผู้สูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการเข้ารับบริการในหอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาท ใน 4 ด้าน คือ 1) การบริการจากเจ้าหน้าที่ 2) การจัดสิ่งแวดล้อม 3) พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) การสอนและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ตามความเป็นจริง ซึ่งในคำตอบที่พึงพอใจ แบ่งการตอบเป็น 3 ตัวเลือกได้แก่ ความ พึงพอใจระดับมาก ปานกลาง และพึงพอใจน้อย หากไม่พึงพอใจเลือกตอบในช่อง ไม่พึงพอใจ

8. ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลโดยเรียงเรียงขั้นตอนตามประเด็นที่ทำการศึกษา และตรวจสอบความถูกต้องกลับกับบุคคลที่เราสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาสรุปตามประเด็นของการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ทำการศึกษาค้างนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะจากแบบสอบถามการปฏิบัติการดูแลและแบบสังเกตการปฏิบัติการดูแล นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3. ข้อมูลการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุที่บาดเจ็บศีรษะที่ได้จากการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบสอบถามการปฏิบัติการดูแล และแบบสังเกตการปฏิบัติการดูแล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ จัดประเด็นแยกเป็นหมวดหมู่โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

4. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้สูงอายุ บาดเจ็บศีรษะจากแบบประเมินความพึงพอใจ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ