

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลใน กรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ผู้วิจัยมีวิธีการศึกษาดังนี้

รูปแบบการวิจัย (Research Design)

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาภาคตัดขวาง (Cross - sectional Descriptive Study)

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ประชากรศึกษา (Study Population) หมายถึง ผู้มารับส่งโลหิตของโรงพยาบาลทั้งหมด 97 แห่ง ในกรุงเทพมหานครแห่ง(ยกเว้นโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์)ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 183 คน

ตัวอย่าง (Sample) หมายถึง ผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาลทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร ที่มารับโลหิตจากหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ทุกโรงพยาบาลโดยไม่มีกรสุ่มตัวอย่าง 97 โรงพยาบาล เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล 21 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 5 แห่ง,ขนาดกลาง 8 แห่งและขนาดเล็ก 8 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 76 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 5 แห่ง, ขนาดกลาง 36 แห่งและขนาดเล็ก 35 แห่ง(27) รวมผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้แทนโรงพยาบาลจำนวน 183 คนระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2547 – 31 ธ.ค. 2547

หน่วยศึกษา (Study unit) หมายถึง ผู้รับมาส่งโลหิต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นแบ่งเป็น 4 ส่วน โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งให้ตัวแทนของโรงพยาบาลที่เป็นผู้มารับส่งโลหิตบ่อยที่สุด โรงพยาบาลละ 2 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้มารับส่งโลหิตได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สายวิชาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจได้ใช้เทคนิคของ ลิเคอร์ท (Rensis Likert) ซึ่งเป็นข้อความแสดงความรู้สึกตั้งแต่มากไปหาน้อย ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงวัดได้ดังนี้

พึงพอใจอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น หรือได้ประสบเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ตามข้อความนั้น โดยแท้จริงและไม่มีข้อแม้ใดๆทั้งสิ้น มีระดับคะแนน = 5 คะแนน

พึงพอใจ หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นหรือได้ประสบเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ตามข้อความนั้นบ้าง มีระดับคะแนน = 4 คะแนน

พึงพอใจปานกลางหรือไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านตัดสินใจลงไปในไม่ได้เด็ดขาดว่า ท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ คือยังลังเลใจอยู่ มีระดับคะแนน = 3 คะแนน

ไม่พึงพอใจ หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น มีระดับคะแนน = 2 คะแนน

ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างแท้จริง หรือยังไม่ได้ประสบเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ตามข้อความนั้นด้วยตนเอง มีระดับคะแนน = 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

1. หาความตรงตามเนื้อหา ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาที่เกี่ยวข้องตรวจสอบรายละเอียด และพิจารณาเนื้อหาของข้อความ ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre - test) กับ ตัวแทนของโรงพยาบาลที่เป็นผู้มารับโลหิตจากศูนย์บ่มเพาะที่ สุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ซึ่งเป็น โรงพยาบาลในเขตปริมณฑลที่เป็นสมาชิกของศูนย์ จำนวน 10 โรงพยาบาล แบ่งเป็น โรงพยาบาลรัฐ 5 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง แห่งละ 1 ชุด

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นเตรียมการ

1. เตรียมเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

2. ทำหนังสือจากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยและหัวหน้าหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเพื่อขออนุญาตใช้สถานที่และขอความร่วมมือเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. ทำหนังสือจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและถึง หัวหน้าธนาคารโลหิต หรือหัวหน้าหน่วยยานยนต์ เพื่อเป็นผู้กำหนดตัวแทนของโรงพยาบาลในการตอบแบบสอบถามโดยที่บุคคลนั้นจะต้องมาใช้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย บ่อยที่สุด จำนวน 2 คน

4. ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากตัวแทนของโรงพยาบาลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการ

1. มอบแบบสอบถามให้กับหัวหน้าธนาคารโลหิต หรือหัวหน้าหน่วยยานยนต์ เพื่อที่จะมอบให้กับตัวแทนของโรงพยาบาลที่มารับโลหิตบ่อยที่สุดจำนวน 2 ท่านนำไปศึกษาและทำความเข้าใจก่อนที่จะตอบแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบการได้รับแบบสอบถามโดยการโทรศัพท์ไปยังหัวหน้าธนาคารโลหิต หรือหัวหน้าหน่วยยานยนต์ เพื่อขอทราบรายชื่อบุคคลที่จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามให้หัวหน้าหน่วยยานยนต์รับทราบและขอความกรุณาให้ประสานกับผู้ตอบแบบสอบถามว่า การตอบแบบสอบถามนั้นจะเริ่มทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 – วันที่ 31 ธันวาคม 2547 แบบสอบถามที่จะให้ตอบนั้นจะจัดเตรียมไว้ที่ห้องจ่ายโลหิตศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เมื่อตัวแทนของโรงพยาบาลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามไปรับโลหิต ผู้วิจัยจะมอบแบบสอบถามให้ท่านละ 1 ชุด แล้วทำการตอบแบบสอบถาม ณ ที่ห้องจ่ายโลหิต แต่ถ้าไม่สะดวกที่จะทำในตอนนั้นหรือไม่เสร็จ สามารถนำแบบสอบถามกลับไปยังที่ทำงานเพื่อที่จะตอบข้อมูลให้ครบสมบูรณ์ แล้วนำกลับมามอบให้ผู้วิจัยเมื่อมารับโลหิตในครั้งต่อไป

3. ผู้วิจัยจะประจำอยู่ที่หน่วยจ่ายโลหิตทุกวันเพื่อทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับมาเมื่อพบความผิดพลาดหรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล จะมอบให้กับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขความสมบูรณ์ ในการมารับบริการในครั้งต่อไปหรือเพื่อชี้แจงในกรณีที่มีการตอบแบบสอบถาม ณ หน่วยจ่ายโลหิต

4. แปลงข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด เป็นรหัส (coding) ตามคู่มือการลงรหัสที่เตรียมไว้และบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัย
5. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล
6. ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS, EXCEL



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูล (28, 29, 30, 31)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/ PC+ สถิติที่ใช้ ดังตาราง

ชนิดของสถิติ	วัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์	ชนิดตัวแปร	วิธีการวิเคราะห์
1.สถิติเชิงพรรณนา	- เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับส่ง โลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย	-ข้อมูลเชิงคุณภาพ	-ใช้ร้อยละ
	- เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับส่งโลหิตของโรงพยาบาลต่างๆ	-ข้อมูลเชิงคุณภาพ	-ใช้ร้อยละ
	- เพื่อศึกษาขั้นตอนการเบิกจ่ายโลหิตของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ	-ข้อมูลเชิงคุณภาพ	-ใช้ร้อยละ
	- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานครขั้นตอนการส่งโลหิต ของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์ฯ	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	- ใช้ ค่าเฉลี่ย
	- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานครต่อระบบการลงทะเบียน เพื่อขอเบิกโลหิต	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	- ใช้ ค่าเฉลี่ย
	- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานครต่อระบบการตรวจโลหิตของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	- ใช้ ค่าเฉลี่ย
	- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานครต่อการส่งมอบโลหิตและการบรรจุโลหิตลงภาชนะ	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	- ใช้ ค่าเฉลี่ย
	-เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตจากโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานครต่อสถานที่ให้บริการ	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	- ใช้ ค่าเฉลี่ย

ชนิดของสถิติ	วัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์	ชนิดตัวแปร	วิธีการวิเคราะห์
2. สถิติเชิง อนุมาน	-เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิต จากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	- ใช้ ค่าเฉลี่ย
	-เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่าง โรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	-ใช้ Mann – Whitney U test
	-เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่าง- ขนาดโรงพยาบาลต่อการให้บริการของหน่วย จ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	-ใช้ Kruskal– Wallis H test
	-เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่าง- ตำแหน่งงานต่อการให้บริการของหน่วยจ่าย โลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาด ไทย	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	-ใช้ Mann – Whitney U test
	-เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่าง- อายุต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	-ใช้ Kruskal– Wallis H test
	-เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่าง- ระดับการศึกษาต่อการให้บริการในขั้นตอน ต่างๆของหน่วยจ่ายโลหิต ศูนย์บริการโลหิต แห่งชาติ สภากาชาดไทย	-ข้อมูลเชิงปริมาณ	-ใช้ Kruskal– Wallis H test