

บทที่ 3

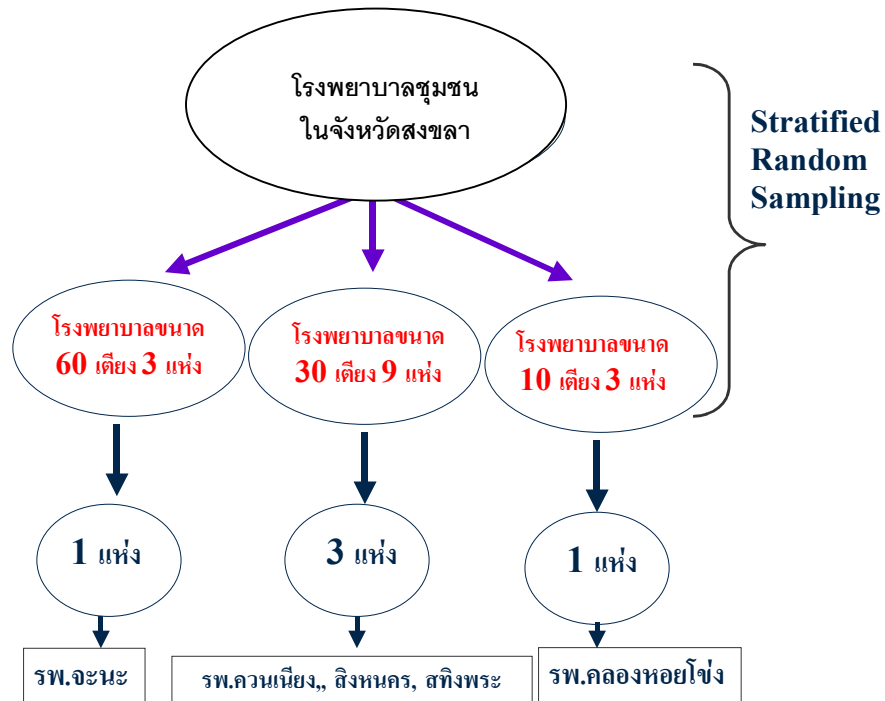
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดสงขลา มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดสงขลา ซึ่งเริ่มต้นการศึกษาจากการเลือกพื้นที่วิจัย ซึ่งทำการเลือกอย่างเฉพาะเจาะจง คือ เลือกศึกษาในโรงพยาบาลชุมชนที่มีพื้นที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสงขลา เนื่องจากจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างมาก มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากเป็น อันดับ 2 ในภาคใต้ รองจาก จังหวัดนครศรีธรรมราช และเป็นจังหวัดที่มีจำนวนโรงพยาบาลชุมชนมากเป็นอันดับ 3 ในภาคใต้ รองจากจังหวัดนครศรีธรรมราชและสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสำรวจโรงพยาบาลชุมชนแต่ละอำเภอในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 15 อำเภอและมีโรงพยาบาลชุมชนประจำอำเภอทั้ง 15 แห่ง ซึ่งแยกตามขนาดของประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้นๆ ออกเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชินีนาถ ณ อำเภอนาทวี โรงพยาบาลสะบ้าย้อย และโรงพยาบาลจะนะ สำหรับโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง 9 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสติงพระ โรงพยาบาลเทพา โรงพยาบาลระโนด โรงพยาบาลกระแสดินธุ์ โรงพยาบาลรัตภูมิ โรงพยาบาลสะเดา โรงพยาบาลควนเนียง โรงพยาบาลสิงหนคร และโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ ส่วนโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง มี 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลนาหม่อม โรงพยาบาลบางกล่ำ และโรงพยาบาลคลองหอยโข่ง จากนั้นทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลออกเป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง, 30 เตียง และ 10 เตียง ตามวิธีของการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (stratified random sampling) โดยแผนภาพแสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้



ภาพ 4 แสดงกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 สํารวจขนาดประชากรผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน เนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษาหรือมีรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา ดังนั้น จึงต้องมีการทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับขนาดประชากรผู้สูงอายุที่ได้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือไปยังผู้อำนวยการของโรงพยาบาลชุมชนที่สุ่มเลือกขึ้นมา เพื่อขอข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุในแผนกผู้ป่วยนอก ในช่วงเดือน มี.ค. - พ.ค. 2546 ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 31 พฤษภาคม 2547 จากนั้นนำตัวเลข ดังกล่าวมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 จากการขอข้อมูลประชากรผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนในช่วงเดือน มี.ค. - พ.ค. 2546 พบว่าประชากรผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการแต่ละโรงพยาบาลที่ทำการสุ่มขึ้นมารวมทั้ง 3 เดือนมี ดังนี้

โรงพยาบาลจะนะ (ขนาด 60 เตียง) จำนวน	2,585	คน
โรงพยาบาลควนเนียง (ขนาด 30เตียง) จำนวน	2,601	คน
โรงพยาบาลสทิงพระ (ขนาด 30 เตียง) จำนวน	3,283	คน

โรงพยาบาลสิงหนคร (ขนาด 30 เตียง) จำนวน	2,598	คน
โรงพยาบาลคลองหอยโข่ง (ขนาด 10 เตียง) จำนวน	1,661	คน
ประชากรผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในแต่ละเดือน โดยเฉลี่ย มีดังนี้		
โรงพยาบาลจะนะ (ขนาด 60 เตียง) จำนวน	862	คน
โรงพยาบาลควนเนียง (ขนาด 30เตียง) จำนวน	867	คน
โรงพยาบาลสทิงพระ (ขนาด 30 เตียง) จำนวน	1,094	คน
โรงพยาบาลสิงหนคร (ขนาด 30 เตียง) จำนวน	866	คน
โรงพยาบาลคลองหอยโข่ง (ขนาด 10 เตียง) จำนวน	544	คน
ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการทั้งหมด	4,243	คน

จากนั้นนำตัวเลขดังกล่าวมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรผู้สูงอายุ ที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ โรงพยาบาลละ 1 เดือน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamanae (เพชรน้อย, 2545) ซึ่งมีดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับไว้ที่ร้อยละ 5 ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ

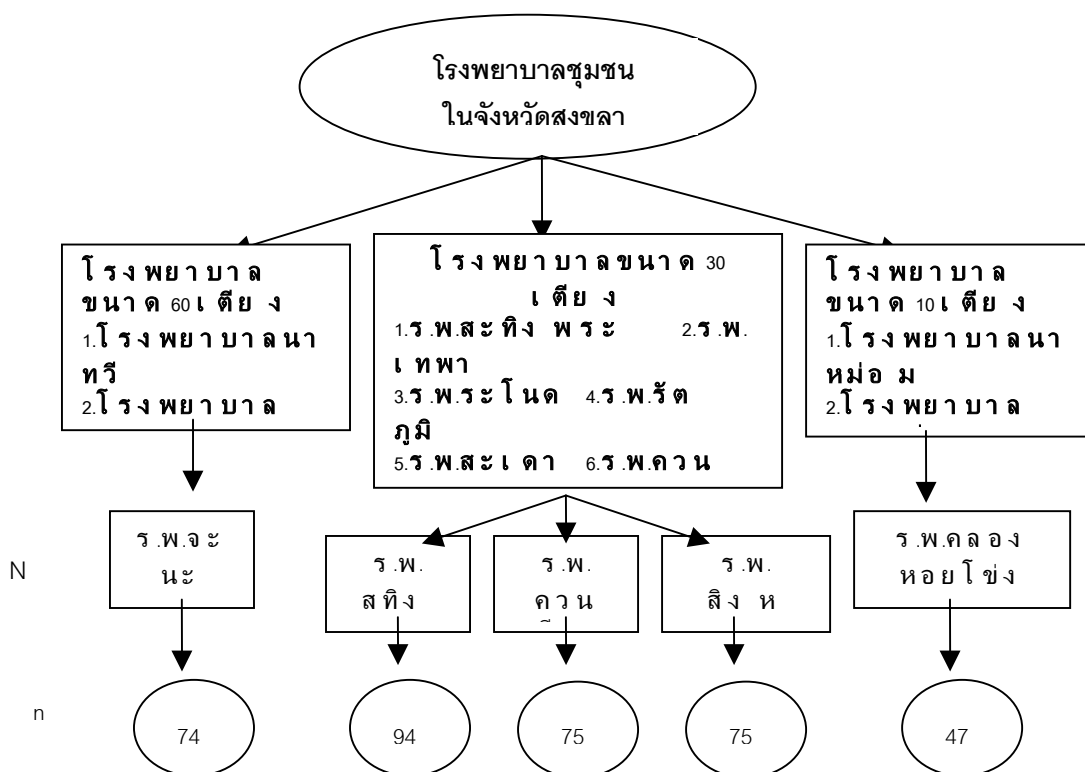
$$n = \frac{4,243}{(1 + 4,243(0.05)^2)}$$

$$n = 365$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 365 คน จากจำนวนประชากรเฉลี่ยต่อเดือนในโรงพยาบาลทั้งหมดรวมกัน 4,243 คน (ระหว่าง เดือน มี.ค – พ.ค. ในปี 2546) ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาแต่ละโรงพยาบาลในระยะเวลา 1 เดือน มีดังนี้

โรงพยาบาลจะนะ	มีผู้เข้ารับบริการจำนวน	862 คน	กลุ่มตัวอย่าง	74 คน
โรงพยาบาลควนเนียง	มีผู้เข้ารับบริการจำนวน	867 คน	กลุ่มตัวอย่าง	75 คน
โรงพยาบาลสทิงพระ	มีผู้เข้ารับบริการจำนวน	1,094 คน	กลุ่มตัวอย่าง	94 คน
โรงพยาบาลสิงหนคร	มีผู้เข้ารับบริการจำนวน	866 คน	กลุ่มตัวอย่าง	75 คน

โรงพยาบาลคลองหอยโข่ง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 544 คน กลุ่มตัวอย่าง 47 คน
 ดังนั้น จำนวนประชากรทั้งหมด 4,243 คน กลุ่มตัวอย่าง 365 คน
 ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน 1 – 31 พฤษภาคม 2547 ตามจำนวนกลุ่ม
 ตัวอย่างที่สุ่มเลือกมา ตามขั้นตอน ดังนี้



ภาพ 5 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุ
 ต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา

สำหรับคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1. เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ศาสนา ความรู้ ฐานะทางเศรษฐกิจ
2. รู้สึกตัวดี สามารถรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี
3. พูดและเข้าใจภาษาไทย สามารถตอบแบบสัมภาษณ์ได้
4. ยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสัมภาษณ์

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงบรรยายแบบสำรวจที่เก็บข้อมูลกับผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านการอ่านและการเขียนหนังสือแต่สามารถเข้าใจภาษาไทยได้ดี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 1 ชุด มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปมี 9 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง และอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนของผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ผู้ให้การดูแลเมื่อยามเจ็บป่วย การศึกษา อาชีพ แหล่งที่มาของรายได้ การชำระค่าบริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่ ศิลปะในการดูแล จำนวน 9 ข้อ ด้านคุณภาพทางเทคนิคในการดูแลจำนวน 4 ข้อ ความสะดวก จำนวน 6 ข้อ ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 5 ข้อ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 6 ข้อ การบริการที่มีอยู่ จำนวน 4 ข้อ ความต่อเนื่องของการรักษา จำนวน 4 ข้อ และผลของการรักษา จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสุขภาพของแวร์ และคณะ (Ware, et al, 1978) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ในการประเมินระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ใช้แบบมาตราวัดประมาณค่า (rating scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยรวมดังนี้

คะแนน 4.50-5.00	ระดับความคาดหวัง / พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 3.50-4.49	ระดับความคาดหวัง / พึงพอใจมาก
คะแนน 2.50-3.49	ระดับความคาดหวัง / พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 1.50-2.49	ระดับความคาดหวัง / พึงพอใจน้อย
คะแนน 1.00-1.49	ระดับความคาดหวัง / พึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดย

1. การหาความตรงเนื้อหา (content validity) เมื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว

แล้ว จะทำการตรวจสอบ รายละเอียดของข้อความทุกข้อ โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางการแพทย์และพยาบาล จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลผู้สูงอายุจำนวน 1 ท่าน พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนที่ให้การพยาบาลผู้สูงอายุจำนวน 1 ท่านและแพทย์ที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้อำนวยการในโรงพยาบาลชุมชนอย่างน้อย 3 ปี จำนวน 1 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ของเครื่องมือ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วจึงนำแบบประเมินที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด เพื่อทำการทดสอบหาความเที่ยง

2. การหาความเที่ยง (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่มีความตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้กับผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด แต่ไม่ใช้ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 คน ซึ่งผู้วิจัยนำไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัตภูมิ เนื่องจากเป็นย่านชุมชนแล้วนำผลที่ได้มาหาความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีของครอนบาคซ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เนื่องจากเป็นมาตรวัดชนิดของข้อมูลที่มีการประมาณของข้อมูล จากค่าน้อยที่สุดจนถึงค่ามากที่สุด และทำการวัดการทดสอบของข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยค่าความเที่ยงของข้อมูลที่ยอมรับได้ คือ ค่าความเที่ยงที่ 0.7 ขึ้นไปเนื่องจากข้อมูลการหาความเที่ยงของเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของแวย์ และคณะที่ผู้วิจัยนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถามพบว่า ค่าความเที่ยงของความพึงพอใจแต่ละด้านอยู่ในช่วง 0.69 – 0.89 ซึ่งจากการทดลองใช้เครื่องมือของผู้วิจัย พบว่า ค่าความเที่ยงของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.94 และ 0.73 ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ทำหนังสือขออนุมัติในการเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการจริยธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงหน่วยงานที่ต้องไปลงพื้นที่ คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนตามที่เลือกไว้ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 เข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชนที่เกี่ยวข้อง

เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการขอเก็บข้อมูล

1.4 เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจำนวน 4 คน โดยการเตรียมผู้ช่วยวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1.4.1 คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาที่เพิ่งจบการศึกษา ระดับปริญญาตรีและยังไม่มีงานทำ มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอของโรงพยาบาลชุมชนที่สุ่มเลือกมา

1.4.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดสงขลา

1.4.3 อธิบายการเก็บรวบรวมข้อมูล แนวทางการสัมภาษณ์และการบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชน พร้อมทั้งมอบแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ช่วยวิจัยทำความเข้าใจ ในรายละเอียดก่อนนำไปใช้โดยวิธีการดังนี้

1.4.3.1 ประชุมร่วมกันกับผู้ช่วยวิจัยทั้งหมด เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้อีกครั้ง

1.4.3.2 ชี้แจงความเข้าใจของข้อคำถามแต่ละข้อ พร้อมทั้งให้ผู้ช่วยวิจัยแต่ละคนแสดงวิธีการถามคำถามแต่ละข้อทุกข้อ ให้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทั้งหมดฟัง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ

1.4.3.3 ให้ผู้ช่วยวิจัยแต่ละคนนำแบบสัมภาษณ์ไปทบทวนอีกครั้งใช้ระยะเวลา 1 วัน

1.4.3.4 ประชุมรวมกลุ่มอีกครั้งซักซ้อมความเข้าใจของแบบสัมภาษณ์

1.4.3.5 ให้ผู้ช่วยวิจัยทำการฝึกเทคนิคการสัมภาษณ์ และการเก็บข้อมูล รวมทั้งให้ทดลองทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มประชากรที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างประมาณ 1 - 2 คน มาให้ผู้วิจัยดูและตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ จนกระทั่งผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนและมีความสมบูรณ์

2. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

2.1 ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัย เข้าไปพบเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนที่ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้ และเพื่อทำความเข้าใจและขออนุญาตในการเก็บข้อมูลอีกครั้ง

2.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด โดยเก็บข้อมูลขณะที่ผู้สูงอายุเข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชน แต่เนื่องจากผู้สูงอายุที่เข้ารับการสัมภาษณ์ บางคนกังวลกับการรอเข้ารับการตรวจ ทำให้บางครั้งไม่มีสมาธิฟังการสัมภาษณ์จากผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้สูงอายุที่เคยเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนที่สุ่มเลือกขึ้นมา โดยกำหนดระยะเวลาที่เคยเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ไม่เกิน 1 เดือน นับจากวันที่สัมภาษณ์ และเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเท่านั้น โดยผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยเดินทางตามบ้านค้นหาผู้สูงอายุที่อยู่ในแต่ละอำเภอที่คัดเลือกมา เมื่อเจอผู้สูงอายุจึงดำเนินการถามข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ อายุ ระยะเวลาครั้งสุดท้ายที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนที่คัดเลือกมา เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเข้าเกณฑ์ในการประเมินขั้นต้น จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 ทำการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแนะนำตนเองหรือผู้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการมาสัมภาษณ์ครั้งนี้ และทำการชี้แจงว่าข้อมูลที่ได้มาจะถูกเก็บเป็นความลับ รวมทั้งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมได้ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น

2.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการแต่ละโรงพยาบาลรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

โรงพยาบาลจะนะ (ขนาด 60 เตียง) จำนวน	80	คน	ใช้เวลา	6	วัน
โรงพยาบาลควนเนียง (ขนาด 30เตียง) จำนวน	80	คน	ใช้เวลา	6	วัน
โรงพยาบาลสติงพระ (ขนาด 30 เตียง) จำนวน	110	คน	ใช้เวลา	10	วัน
โรงพยาบาลสิงหนคร (ขนาด 30 เตียง) จำนวน	80	คน	ใช้เวลา	6	วัน
โรงพยาบาลคลองหอยโข่ง (ขนาด 10 เตียง) จำนวน	50	คน	ใช้เวลา	3	วัน
ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการทั้งหมด	400	คน	ใช้เวลา	30	วัน

3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจากแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดที่ทำการสัมภาษณ์จำนวน 400 ชุด นำมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ของข้อมูล แล้วทำการคัดเหลือจำนวน 365 ชุด เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัย สร้างความเป็นกันเองโดยการทักทายผู้สูงอายุ และทำการเก็บข้อมูลโดยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด ผู้วิจัยจะพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมโครงการ โดยการแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนขอความร่วมมือในการขอเก็บข้อมูล และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการวิจัย นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สามารถปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลใดๆต่อการรักษาและมีแบบฟอร์มการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างให้ผู้สูงอายุดูพร้อมทั้งชี้แจงว่า ข้อมูลที่ได้จะเก็บมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล และข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำเสนอเป็นภาพรวม เพื่อผลประโยชน์ในการพัฒนางานบริการของโรงพยาบาลชุมชนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

จากแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับ นำมาตรวจดูความสมบูรณ์ของคำถามทุกข้อ ทำการลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรม SPSS

1. ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์โดยการแจกแจงเป็นความถี่และอัตราส่วนร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ศึกษาปัจจัยที่ทำนายความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้สถิติ Multiple regression ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่า R^2 change เป็นตัวทำนายปัจจัย เนื่องจาก Multiple regression เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การชำระค่ารักษาพยาบาล และขนาดของโรงพยาบาล ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน โดยนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ไปใช้พยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูลได้
4. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการบริการ โดยใช้สถิติ t - test ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
5. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง 30 เตียง และ 10 เตียง โดยใช้สถิติ ANOVA