

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลและศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคามซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการศึกษาค้นคว้าคือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประกอบด้วย 2 กลุ่มได้แก่

1.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ก่อนปีงบประมาณ 2545 จำนวน 81 คน ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย 5 คน หัวหน้างาน 12 คน เจ้าหน้าที่ 64 คน

1.2 ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก โดยเฉลี่ยต่อเดือนในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 22,884 คน เฉลี่ย 1,908 คนต่อเดือน โดยแบ่งเป็นแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบด้วยคลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป คลินิกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังและคลินิกทันตกรรม รวม 18,855 คน เฉลี่ย 1,572 คนต่อเดือน และแผนกผู้ป่วยในซึ่งประกอบด้วย แผนกผู้ป่วยในทั่วไปและแผนกผู้ป่วยในคลอดรวม 4,029 คน เฉลี่ย 336 คนต่อเดือน (โดยใช้การเทียบเคียงจำนวนประชากรเท่ากับจำนวนผู้มารับบริการ ในปีงบประมาณ 2544 เพื่อนำมาใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งจำนวนประชากรของผู้รับบริการโดยเฉลี่ยแต่ละคลินิกบริการสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรผู้รับบริการในแต่ละคลินิกเฉลี่ยต่อเดือน ปีงบประมาณ 44

คลินิก	จำนวนผู้รับบริการแต่ละคลินิก		พิเศษให้เป็น จำนวนเต็ม
	ประชากร (คน)/ ปี	ประชากร (คน)/ เดือน	
1. คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป	11,194	932.8	933
2. คลินิกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง	5,232	436	436
3. คลินิกทันตกรรม	2,429	202.4	203
4. ผู้ป่วยในทั่วไป	2,958	246.5	247
5. ผู้ป่วยในคลอด	1,071	89.25	89

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือกในปีงบประมาณ 2545 ที่เข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลก่อนปีงบประมาณ 2545 ทุกคน จำนวน 81 คนและผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดย

2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 โดยใช้สูตรของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540 : 71) คือ

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

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร,

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก คือ ประชากรบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ในปีงบประมาณ 2545 ซึ่งมีจำนวน 81 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก ทั้งแผนกผู้ป่วยนอก และแผนกผู้ป่วยใน กำหนดจากสูตรของ Yamane ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ

จำนวนผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อเดือน

$$1 + \{ \text{จำนวนผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อเดือน} \times (0.05)^2 \}$$

จำนวนผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อเดือน = 1,572 คน

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก} = \frac{1,572}{1 + \{1,572 \times (0.05)^2\}}$$

$$= 318.86$$

∴ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก = 319 คน

ส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน คือ

จำนวนผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อเดือน

$$1 + \{ \text{จำนวนผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อเดือน} \times (0.05)^2 \}$$

จำนวนผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อเดือนทั้งหมด = 336 คน

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน} = \frac{336}{1 + \{336 \times (0.05)^2\}}$$

$$= 182.60 \text{ คน}$$

∴ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน = 183 คน

2.2 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกในเวลาราชการประจำปีงบประมาณ 2545 ที่มีสติสัมปชัญญะดี สามารถอ่าน เขียนหรือฟังภาษาไทย รู้เรื่องและยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากแผนกผู้ป่วยนอกทุกคลินิกบริการที่มีวงจรการบริการครบถ้วนได้แก่ คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป คลินิกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังและคลินิกทันตกรรม และเก็บข้อมูลจากแผนกผู้ป่วยในได้แก่ ผู้ป่วยในทั่วไปและผู้ป่วยในคลอด ซึ่งขนาดตัวอย่างของแต่ละคลินิก คำนวณหาสัดส่วนจำนวนผู้รับบริการโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์จากสูตรดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างแต่ละคลินิกบริการ (คน)} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่างรวม}}{\text{ขนาดประชากรรวม}} \times \text{ขนาดประชากรของคลินิก}$$

เช่น ขนาดตัวอย่างรวมแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 319 คน, ขนาดประชากรรวมแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 1,572 คนและขนาดประชากรของคลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไปจำนวน 933 คน ดังนั้น ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ประเภทคลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป จึงมีค่าดังนี้

$$= \frac{319}{1,572} \times 933$$

$$= 189.33$$

ส่วนขนาดตัวอย่างรวมแผนกผู้ป่วยในจำนวน 183 คน, ขนาดประชากรรวมแผนกผู้ป่วยในจำนวน 336 คนและขนาดประชากรผู้ป่วยในทั่วไปจำนวน 247 คน ดังนั้น ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ประเภทผู้ป่วยในทั่วไป จึงมีค่าดังนี้

$$= \frac{183}{336} \times 247$$

$$= 134.52$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาสัดส่วนตัวอย่างผู้รับบริการแต่ละคลินิกของแผนกผู้ป่วยนอกและแต่ละประเภทของแผนกผู้ป่วยในด้วยสูตรเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในแต่ละคลินิก

คลินิก	จำนวนผู้รับบริการแต่ละคลินิก		พิเศษให้เป็น จำนวนเต็ม
	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	
1. คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป	933	189.33	189
2. คลินิกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง	436	88.47	89
3. คลินิกทันตกรรม	203	41.19	41
4. ผู้ป่วยในทั่วไป	247	134.52	135
5. ผู้ป่วยในคลอด	89	48.47	48

3. หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเชือกและผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเชือกในปีงบประมาณ 2545 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เครื่องมือในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาแบบสอบถามของรัชสิริ เหลืองขวัญ (2543 : 161-173) นันทพร รัฐถาวร (2542 : 144-149) สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543 : 1- 55) และสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย (2542 : 69-83)

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 ร่างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อดูความครบถ้วนและความครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้างและรูปแบบ เมื่อได้ข้อเสนอจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำร่างแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่านตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง คือ

1.4.1 นางเยาวลักษณ์ ทอนมาตย์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลมหาสารคาม

1.4.2 นางพิศ แสนศักดิ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

1.4.3 นายพรสิทธิ์ ทวยนันท์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

1.4.4 นางพัชรวรรณ กุสกุศลรัตน์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

2. การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

2.1 ผู้เชี่ยวชาญตรวจ วิเคราะห์ข้อคำถามแต่ละข้อเพื่อให้ตรงตามเนื้อหา ตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการและครอบคลุมเนื้อหาก่อนนำมาแก้ไข

2.2 ตรวจสอบคุณภาพ ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้รับบริการในโรงพยาบาลกันทรวิชัยที่แผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในแผนกละ 40 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกันทรวิชัยจำนวน 40 คนเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows เพื่อหา t-test ซึ่งค่า t ต้องมีค่าตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไปและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบราค (Conbrach) พบว่าแบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

2.2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9890

2.2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9812

2.2.3 แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับบุคลากรของโรงพยาบาลนาเชือก ตอนที่ 2

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9526

2.2.4 แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับบุคลากรของโรงพยาบาลนาเชือกตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9661

3. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ชุดดังนี้

3.1 ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก แยกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในตามลำดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป คิดเป็นร้อยละเพื่อนำมาบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานบริการและด้านเทคนิคบริการ ตามมิติคุณภาพทั้ง 6 มิติ โดยให้เลือกตอบได้ตามระดับความพึงพอใจ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาปริสสุทธิ์. 2542 : 138)

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติน้อยที่สุด

การประเมินค่าระดับการปฏิบัติ ใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไร

3.2 **ชุดที่ 3** เป็นแบบสอบถามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ประกอบด้วย ข้อคำถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปคิดเป็นร้อยละเพื่อนำมาบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลจำนวน 9 ปัจจัย ซึ่งถามถึงการรับรู้ การปฏิบัติและสภาวะในการทำงานของบุคลากร โดยให้เลือกตอบตามระดับการรับรู้ ระดับการปฏิบัติและสภาวะจริงในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก

มีเกณฑ์การวัดระดับการรับรู้ การปฏิบัติและสภาวะในการทำงานพัฒนาคุณภาพตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง การรับรู้ การปฏิบัติหรือเป็นจริงมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง การรับรู้ การปฏิบัติหรือเป็นจริงมาก

คะแนน 3 หมายถึง การรับรู้ การปฏิบัติหรือเป็นจริงปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง การรับรู้ การปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อย

คะแนน 1 หมายถึง การรับรู้ การปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

การประเมินค่าระดับการปฏิบัติ ใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการรับรู้ มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการรับรู้ มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการรับรู้ มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการรับรู้ มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อยที่สุด
ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรโรงพยาบาล ลักษณะของ
แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับด้านต่างๆดังนี้

1. การเตรียมการ
2. การพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ
3. การทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกันในงานที่รับผิดชอบ

มีเกณฑ์การวัดการเตรียมการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบ
 ได้ตามระดับการเตรียมการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตามแนวทางการพัฒนาและ
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
 Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ถูกต้องหรือเป็นจริงมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ถูกต้องหรือเป็นจริงมาก

คะแนน 3 หมายถึง ถูกต้องหรือเป็นจริงปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ถูกต้องหรือเป็นจริงน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ถูกต้องหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

การประเมินค่าระดับการรับรู้ ใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

มีเกณฑ์การวัดการพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการทบทวน
 ปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกันในงานที่รับผิดชอบ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบตามระดับการปฏิบัติ
 กิจกรรมต่างๆ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง การปฏิบัติหรือเป็นจริงมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง การปฏิบัติหรือเป็นจริงมาก

คะแนน 3 หมายถึง การปฏิบัติหรือเป็นจริงปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง การปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อย

คะแนน 1 หมายถึง การปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

การประเมินค่าระดับการปฏิบัติ ใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
2. ด้านโอกาสหรือบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ

ของโรงพยาบาล

3. ด้านการบริหารงาน
4. ด้านสภาพบรรยากาศในการทำงาน
5. ด้านอื่นๆ

4. การวัดตัวแปร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวน 1 ปัจจัยและตัวแปรอิสระ (Independent Variable) จำนวน 9 ปัจจัย โดยมีเกณฑ์การวัดค่าตัวแปรต่างๆดังนี้

4.1 **ตัวแปรตาม** (Dependent Variable) จำนวน 1 ปัจจัย คือ การพัฒนาคุณภาพบริการตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก มีเกณฑ์การวัดดังนี้

4.1.1 **การเตรียมการ** เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามจะมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

4.1.2 **การพัฒนาและเรียนรู้**เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีเกณฑ์

การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของ ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาและเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพการบริการตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกจำนวน 10 คำถาม แต่ละคำถามจะมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

4.1.3 การทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน ในงานที่รับผิดชอบ เกณฑ์การวัดคือค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติกิจกรรมทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกันในงานที่รับผิดชอบ ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกจำนวน 10 คำถาม แต่ละคำถามจะมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

4.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ของโรงพยาบาลนาเชือก จำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีเกณฑ์การวัดดังนี้

4.2.1 ตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ตำแหน่งงานตามความรับผิดชอบของบุคลากรโรงพยาบาลนาเชือก ในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สำหรับการวิจัยครั้งนี้มี 2 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่งผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพหรือหัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) กับตำแหน่งเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติในทีมและลูกจ้างที่ไม่ใช่ผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพหรือหัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) โดยผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพหรือหัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) มีการวัดตัวแปรระดับกลุ่มจึงกำหนดให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ดังนี้

ผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพหรือหัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) มีค่าตัวแปรเป็น 1

เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติในทีมและลูกจ้าง ที่ไม่ใช่ผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพหรือหัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) มีค่าตัวแปรเป็น 0

4.2.2 ประสบการณ์ในการทำงาน เกณฑ์การวัดคือ จำนวนปีที่ปฏิบัติราชการ ตั้งแต่บรรจุแต่งตั้งจนถึงปัจจุบัน

4.2.3 ประสบการณ์ในการฝึกอบรม เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการได้รับการฝึกอบรม จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.2.4 การมีส่วนร่วม เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการปฏิบัติ

หรือเป็นจริง จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการปฏิบัติหรือเป็นจริง จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.2.6 การทำงานเป็นทีม เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการปฏิบัติหรือเป็นจริง จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.2.7 พฤติกรรมผู้นำ เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการปฏิบัติหรือเป็นจริง จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.2.8 ความพึงพอใจในการทำงาน เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้สึกรต่อการปฏิบัติกิจกรรมในการทำงาน จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.2.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้สึกรต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก เกณฑ์การวัดคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ ลักษณะทางกายภาพของสถานบริการ การเข้าถึงบริการและเทคนิคบริการ ตามมิติคุณภาพ โดยวัดเป็นรายด้านดังนี้

4.3.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์

4.3.2 ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานบริการ

4.3.3 ด้านการเข้าถึงบริการ

4.3.4 ด้านเทคนิคบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ไปถึงโรงพยาบาลนาเชือก เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก

2. ส่งหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏมหาสารคาม พร้อมแบบสอบถามไปยังโรงพยาบาลนาเชือก

3. การแจกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลนาเชือก มีผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการชี้แจงการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ช่วยแจกจ่ายแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ส่วนแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลนาเชือก ผู้วิจัยแจกจ่ายแบบสอบถามจนครบตามจำนวนกลุ่มประชากรที่กำหนด
4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป ภายในระยะเวลา 60 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนของแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding Form) จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและอธิบายอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- 2.1 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 คือ ผลการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งใช้สถิติวิเคราะห์ t-test โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล ระหว่างระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล กับในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือก

- 2.2 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก โดยวัดค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระดับคะแนน 5 ระดับด้วยข้อคำถาม 9 ประเด็นแล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เข้าสู่การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแยกรายละเอียดการวิเคราะห์ได้ดังนี้

- 2.2.1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่ระดับ 0.05 โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร เพื่อให้ทราบว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) ประกอบด้วย

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r) ซึ่งถ้าระดับความสัมพันธ์ที่มีค่าระหว่าง 0.002-0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ, มีค่าระหว่าง 0.501 -0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและถ้ามีค่าระหว่าง 0.701 -0.850 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

2.2.2 วิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งมี 2 ทิศทางคือ ความสัมพันธ์เชิงบวก (ค่า r เป็นบวก) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์เชิงลบ (ค่า r เป็นลบ) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

2.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองมาตรฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์และทำนายว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติที่แสดงค่าของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีผลต่อตัวแปรตามตัวเดียว เพื่อที่จะพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม (Y) เมื่อทราบค่าต่างๆของตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 9 ตัวและนำผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงไปตอบสนองมาตรฐานการวิจัยข้อ 2 เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระจำนวน 9 ปัจจัยมีผลต่อตัวแปรตาม 1 ปัจจัยและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรูปแบบสมการดังนี้

สมการรูปคะแนนดิบ

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_{12}x_{12}$$

เมื่อ y คือ ผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลนาเชือกในรูปคะแนนดิบ

a คือ ค่าคงที่ (Constant Term)

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_{12}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_{12}$ คือ คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{12}Z_{12}$$

เมื่อ Z คือ ผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลนาเชือกในรูปคะแนนมาตรฐาน

$B_1, B_2, B_3, \dots, B_{12}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_{12}$ คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาดังแต่เดือนเมษายนถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2545



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University