

## บทที่ 4

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีระเบียบการศึกษาเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

ก. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรม จำนวน 50 คนซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยประเมินผล

ข. ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการปี 2542 จำนวน 21,900 คน และผู้ป่วยใน จำนวน 4,200 คน รวมทั้งหมด 26,100 คน

เนื่องจากผู้ป่วย ได้แก่ ทารกแรกเกิดถึงเด็กอายุ 15 ปี ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยจึง ได้แก่ ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย

##### 4.1.2 วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2540 : 71) ดังนี้

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

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยในการศึกษาครั้งนี้ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395.4545 จำนวน 395 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยคิดเป็นจำนวนผู้ป่วยนอก 331 คน ผู้ป่วยใน 64 คน

#### 4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อทำการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

4.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์แผนกกุมารเวชกรรม ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยและความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการฯ

4.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เป้าหมายของโครงการ การวางแผนงานโครงการ ความร่วมมือ การประสานงาน การปรับปรุงระบบงาน รวมทั้งการทำงานเป็นทีม

#### 4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

4.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) จำแนกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและแบบสอบถามผู้ป่วย/ญาติของผู้ป่วย

(1) แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งในปัจจุบัน ระดับการศึกษา การอบรมสาขาต่าง ๆ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามแบบปลายเปิดสำหรับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยและกระบวนการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาคุณภาพระบบบริการ โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งค่าความ

คิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งบ่งบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจระดับต่าง ๆ ดังนี้

|   |            |         |  |
|---|------------|---------|--|
| 5 | มากที่สุด  | หมายถึง | มีปริมาณและ/หรือคุณภาพตั้งแต่ 80% ขึ้นไป |
| 4 | มาก        | หมายถึง | มีปริมาณและ/หรือคุณภาพตั้งแต่ 70% - 79%  |
| 3 | ปานกลาง    | หมายถึง | มีปริมาณและ/หรือคุณภาพตั้งแต่ 60% - 69%  |
| 2 | น้อย       | หมายถึง | มีปริมาณและ/หรือคุณภาพตั้งแต่ 50% - 59%  |
| 1 | น้อยที่สุด | หมายถึง | มีปริมาณและ/หรือคุณภาพต่ำกว่า 50%        |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินกระบวนการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพระบบบริการ เกณฑ์การประเมินที่ผ่านการพัฒนาและรับรองคุณภาพระบบบริการดังนี้คือ

|                   |         |  |
|-------------------|---------|--|
| ระดับ 3-5 คะแนน   | หมายถึง | การประเมินที่ผ่านการพัฒนาและรับรองคุณภาพระบบบริการ   |
| ระดับ 2-2.9 คะแนน | หมายถึง | การประเมินที่ผ่านการพัฒนาและรับรองคุณภาพระบบบริการในระยะแรกและต้องประเมินซ้ำภายใน 6-12 เดือน |
| ระดับ 0-1.9 คะแนน | หมายถึง | การประเมินที่ไม่ผ่านการพัฒนาและรับรองคุณภาพระบบบริการ  |

(2) แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วย/ญาติของผู้ป่วย แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วย/ญาติของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เหตุผลที่มาใช้บริการ อาชีพ รายได้ครอบครัว โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามค่าคะแนนแบบ Likert Scale ซึ่งบ่งบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และคำถามปลายเปิดสำหรับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

#### 4.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ ผู้วิจัยได้สร้างและทดสอบแบบสอบถาม เพื่อทดสอบความเที่ยงโดยมีขั้นตอนการทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แผนกกุมารเวชกรรม จำนวน 30 คน และผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยจำนวน 30 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Coefficient Alpha) และคำนวณได้ค่าความเที่ยงของคำถามที่ใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน 0.8721 สำหรับผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย 0.9184

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการหาค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการพรรณนาลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย
2. วิเคราะห์ระดับประสิทธิผล ปัจจัยการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินและรับรองคุณภาพของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย ตามค่าคะแนนแบบ Likert Scale
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi – square test)