

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 1 แห่ง และโรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้ 6 แห่ง จำนวน 175 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากการวางแผนจำหน่ายเป็นเรื่องใหม่และถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานบริการของโรงพยาบาลที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และกำหนดให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วย เป็นกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้น หอผู้ป่วยนอก ห้องฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องผ่าตัด และหออภิบาลผู้ป่วย เนื่องจากหอผู้ป่วยดังกล่าวมีระบบการทำงานที่แตกต่างจากหอผู้ป่วยใน
2. สุ่มโรงพยาบาลที่จะทำการศึกษาโดยจำแนกโรงพยาบาลศูนย์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และโรงพยาบาลศูนย์ที่รอการรับรองคุณภาพ ซึ่งโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพมี 2 แห่ง ได้เลือกแบบเฉพาะเจาะจง เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงกำหนดเกณฑ์ในการเลือกคือ เป็นโรงพยาบาลที่ไม่อยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนโรงพยาบาลศูนย์ที่รอการรับรองคุณภาพ 3 แห่งเลือกโดยการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก ใช้อัตราส่วน 2 : 3 ได้โรงพยาบาล 2 แห่ง และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 1 แห่ง รวมทั้งหมดได้โรงพยาบาล 4 แห่ง
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน ได้มาจากการนำรายชื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วยของโรงพยาบาล 4 แห่ง จำนวน 123 หอผู้ป่วย มาแยกตามคุณลักษณะที่

กำหนด และพบว่า บางโรงพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 คนรับผิดชอบงานมากกว่า 1 หอผู้ป่วย จึงตัดรายชื่อที่ซ้ำกันออกทำให้เหลือจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 88 คน แต่ได้รับแบบสอบถามคืน 86 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.7 จำแนกตามโรงพยาบาล (ตาราง 1)

ตาราง 1

แสดงจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามกลุ่มโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	หอผู้ป่วย	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัย		
- โรงพยาบาลสงขลานครินทร์	34	25
ศูนย์ : ผ่านการรับรองคุณภาพ		
- โรงพยาบาลหาดใหญ่	29	17
ศูนย์ : รอการรับรองคุณภาพ		
- โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	33	22
- โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	27	22
รวม	123	86

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการวางแผนจำหน่าย จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1) อายุ 2) ระดับการศึกษา 3) ประเภทของโรงพยาบาล 4) หอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 5) ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 6) ประสบการณ์การทำงานในหอผู้ป่วย 7) ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย และ 8) การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบเติมคำ

ส่วนที่ 2 แบบวัดการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการจัดการด้านคุณภาพ ของแคทซ์และกรีน (Katz & Green, 1992) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย ในการจัดการคุณภาพ

ด้านโครงสร้างจำนวน 18 ข้อ (ข้อ 1 -18) ในการจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์จำนวน 6 ข้อ (ข้อ19 - 24) ในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการจำนวน 13 ข้อ (ข้อ 25 - 37) และในการจัดการคุณภาพด้านการประเมินผลจำนวน 7 ข้อ (ข้อ 38 - 44) รวมทั้งหมด 44 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------|------------------------------|
| 3 หมายถึง | มีการปฏิบัติในระดับมาก |
| 2 หมายถึง | มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง |
| 1 หมายถึง | มีการปฏิบัติในระดับน้อย |
| 0 หมายถึง | ไม่มีการปฏิบัติในกิจกรรมนั้น |

เกณฑ์การแปลผลคะแนน (รายด้าน)

คะแนนจากข้อคำถามทั้งหมด 44 ข้อ อยู่ระหว่าง 0 - 132 คะแนน โดยการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้าง 18 ข้อ มีคะแนนระหว่าง 0 - 54 คะแนน การจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์ 6 ข้อ มีคะแนนระหว่าง 0 - 18 คะแนน การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ 13 ข้อ มีคะแนนระหว่าง 0 - 39 คะแนน และการจัดการคุณภาพด้านการประเมินผล 7 ข้อ มีคะแนนระหว่าง 0 - 21 คะแนน เนื่องจากข้อมูลแต่ละด้านมีการกระจายแบบโค้งปกติ จึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผล 3 ระดับดังนี้

เกณฑ์การแปลผล (รายด้าน/โดยรวม)

การจัดการคุณภาพด้านโครงสร้าง (คะแนนระหว่าง 0 - 54 คะแนน)

- | | | |
|--------------|-----------------|-------|
| ระดับมาก | = 36.01 - 54.00 | คะแนน |
| ระดับปานกลาง | = 18.01 - 36.00 | คะแนน |
| ระดับต่ำ | = 0.00 - 18.00 | คะแนน |

การจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์ (คะแนนระหว่าง 0 - 18 คะแนน)

- | | | |
|--------------|-----------------|-------|
| ระดับมาก | = 12.01 - 18.00 | คะแนน |
| ระดับปานกลาง | = 6.01 - 12.00 | คะแนน |
| ระดับต่ำ | = 0.00 - 6.00 | คะแนน |

การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ (คะแนนระหว่าง 0 - 39 คะแนน)

- | | | |
|--------------|-----------------|-------|
| ระดับมาก | = 26.01 - 39.00 | คะแนน |
| ระดับปานกลาง | = 13.01 - 26.00 | คะแนน |
| ระดับต่ำ | = 0.00 - 13.00 | คะแนน |

การจัดการคุณภาพด้านการประเมินผล (คะแนนระหว่าง 0 - 21 คะแนน)

ระดับมาก = 14.01 - 21.00 คะแนน

ระดับปานกลาง = 7.01 - 14.00 คะแนน

ระดับต่ำ = 0.00 - 7.00 คะแนน

การจัดการคุณภาพโดยรวม (คะแนนระหว่าง 0 - 132 คะแนน)

ระดับมาก = 88.01 - 132.00 คะแนน

ระดับปานกลาง = 44.01 - 88.00 คะแนน

ระดับต่ำ = 0.00 - 44.00 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลคะแนน (รายชื่อ)

คะแนนของแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0 - 3 คะแนน จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลของแต่ละข้อคำถามเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับมาก = 2.01 - 3.00 คะแนน

ระดับปานกลาง = 1.01 - 2.00 คะแนน

ระดับต่ำ = 0.00 - 1.00 คะแนน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขของการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย ประกอบด้วย คำถามปลายเปิด 4 ข้อ เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขใน 4 ด้านคือ การจัดการคุณภาพด้านโครงสร้าง การจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์ การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ และการจัดการคุณภาพด้านประเมินผล

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การหาความตรงด้านเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ พยาบาลผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคุณภาพ จำนวน 2 ท่าน อาจารย์แพทย์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการจัดการคุณภาพ 1 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของการวัด ความเหมาะสมของภาษา และความชัดเจนของเนื้อหา จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การหาความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน แล้วนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยง 0.96

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิหัวหน้าหอผู้ป่วย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มจากการได้รับอนุมัติการทำวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์ และผู้วิจัยมีการแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล วิธีการรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมโดยไม่มี การเปิดเผยชื่อและหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงสิทธิการ ปฏิเสธการตอบแบบสอบถามได้ทุกขณะ โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่มตัว อย่างแต่ประการใด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้ช่วยผู้วิจัยในโรงพยาบาลศูนย์ ส่วนในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 โดยทำหนังสือขออนุญาตผ่านคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 3 แห่งในภาคใต้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์รายชื่อหอผู้ป่วยพร้อมทั้งขออนุญาตเก็บข้อมูล

1.2 เตรียมแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามที่ระบุชื่อผู้วิจัย วัตถุประสงค์ การพิทักษ์สิทธิผู้ตอบแบบสอบถาม และการนำเสนอผลการวิจัยใส่ซองปิดผนึก 2 ชั้นเพื่อใส่แบบสอบถามขณะส่งและเมื่อรับกลับ

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 สำหรับในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนั้น ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาทางด้านจริยธรรมในการวิจัยในคน (Ethics Committee) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หลังจากได้รับการอนุมัติแล้วจึงเริ่มเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามผ่านระบบการจ่ายเอกสารภายในโรงพยาบาลไปยังหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามภายใน 2 สัปดาห์ และขอรับแบบสอบถามคืนจากทุกหอผู้ป่วยด้วยตนเอง

2.2 ในโรงพยาบาลศูนย์แต่ละแห่งผู้วิจัยได้ส่งจดหมายพร้อมแบบสอบถามไปยังผู้ช่วยวิจัยให้แจกแบบสอบถามตามรายชื่อหอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากนั้นให้ผู้ช่วยวิจัยรวบรวมแบบสอบถาม และผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนจากผู้ช่วยวิจัยด้วยตนเอง

2.3 ผู้วิจัยนับจำนวน และตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด พบว่า ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 86 ฉบับ มีแบบสอบถาม 2 ฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จึงได้ติดตามโดยการประสานงานโดยตรงกับหัวหน้าหอผู้ป่วยตามรหัสของหอผู้ป่วยในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 10.0 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับการจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขของการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ในการจัดกลุ่มลักษณะของปัญหา แบ่งตามรายด้าน และนำเสนอลักษณะของปัญหาตามรายด้านในรูปแบบของความถี่และร้อยละจากมากไปน้อยของแต่ละด้าน