

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 กลุ่มคือ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล

1. ผู้ป่วย คือ ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

1.1 ผู้ป่วยนอก คือ ผู้ป่วยที่มารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยนอก

ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่ดำเนินโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุขในระหว่างปี 2536-2537 เฉลี่ยจำนวน 2,520,258 คน/ปี : หน่วยข้อมูลสาธารณสุข กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ปี 2536-2537

1.2 ผู้ป่วยใน คือ ผู้ป่วยสามัญที่รับไว้ในหอผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่ดำเนินโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุขระหว่างปี 2536-2537 ในแผนกอายุรกรรม เฉลี่ยจำนวน 266,935 คน/ปี และแผนกศัลยกรรม เฉลี่ยจำนวน 220,800 คน/ปี รวมทั้งสิ้น 487,735 คน/ปี : หน่วยข้อมูลสาธารณสุข กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ปี 2536-2537

2. ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปมี 3 ระดับ รวมจำนวน 408 คน จำแนกได้ดังนี้

2.1 หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ที่ดำเนินโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุขจำนวน 17 คน โรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 18 คน รวม 35 คน

2.2 ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ที่ดำเนินโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่าย สถานบริการสาธารณสุข จำนวน 51 คน โรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 54 คน รวมจำนวน 105 คน

2.3 หัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่ดำเนินโครงการควบคุมคุณภาพ การพยาบาลเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 35 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญ แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมโรงพยาบาลที่ดำเนินโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 13 คน โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 94 คน รวมจำนวน 268 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ตัวอย่างประชากรที่ดี ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

1.1 การกำหนดคุณสมบัติของผู้ป่วย

ก. ผู้ป่วยนอก เป็นผู้ป่วยชายและหญิงในแผนกผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกในช่วงเวลา 8.00 - 16.00 น. ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2539 - 15 มกราคม 2540 โดยเลือกผู้มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะดี ไม่ป่วยหนักเกินไป ช่วยตัวเองได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม

ข. ผู้ป่วยใน เป็นผู้ป่วยชายและหญิงในหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม มีคุณสมบัติดังนี้ คือ มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะดี ไม่ป่วยหนักเกินไป เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างน้อย 3 วัน และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม

1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของประชากร โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1970 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต, 2534) ดังนี้

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

n = กลุ่มตัวอย่างประชากร

N = กลุ่มประชากร

e = ความคาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5% ($\alpha = 0.05$)

1.2.1 ขนาดตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

อันดับ	โรงพยาบาลศูนย์	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน			
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	แผนกศัลยกรรม		แผนกอายุรกรรม	
				กร	ตัวอย่าง	กร	ตัวอย่าง
1.	โรงพยาบาลราชบุรี	69,291	11	10,961	9	10,479	9
2.	โรงพยาบาลสระบุรี	83,907	12	7,090	6	6,259	5
3.	โรงพยาบาลชลบุรี	80,766	13	7,484	6	7,411	6
4.	โรงพยาบาลพระปกเกล้า จ.จันทบุรี	83,747	12	8,072	7	8,965	7
5.	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จ. นครสวรรค์	65,046	11	5,586	5	7,630	7
6.	โรงพยาบาลพุทธชินราช จ. พิษณุโลก	76,240	12	12,090	10	11,245	9
7.	โรงพยาบาลลำปาง	131,641	20	9,388	8	12,076	10
8.	โรงพยาบาลเชียงใหม่ประชานุเคราะห์ จ. เชียงราย	99,775	16	12,581	10	11,964	10
9.	โรงพยาบาลนครปฐม	50,829	8	6,606	5	9,064	7
10.	โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	78,364	12	4,996	4	5,346	4
11.	โรงพยาบาลยะลา	70,301	11	4,216	4	5,926	4
12.	โรงพยาบาลนครศรีธรรมราช	87,800	13	7,181	6	7,078	6
13.	โรงพยาบาลขอนแก่น	103,137	16	12,733	10	9,071	7
14.	โรงพยาบาลหาดใหญ่ จ.สงขลา	110,519	17	7,870	6	7,896	7
15.	โรงพยาบาลอุดรธานี	135,509	20	8,793	7	8075	7
16.	โรงพยาบาลนครราชสีมา	146,570	23	6,168	5	7,046	6
17.	โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี	146,570	23	14,085	12	10,346	9
รวม		1,577,584	250	145,900	120	145,877	120

1.2.2 ขนาดตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั่วไป ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

อันดับ	โรงพยาบาลทั่วไป	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน			
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	แผนกศัลยกรรม		แผนกอายุรกรรม	
				กร	ตัวอย่าง	กร	ตัวอย่าง
1.	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	30,557	4	2,231	3	4,508	4
2.	โรงพยาบาลนครนายก	36,122	5	4,852	4	6,446	5
3.	โรงพยาบาลฉะเชิงเทรา	36,488	6	3,466	3	5,543	4
4.	โรงพยาบาลระยอง	71,177	11	4,306	4	5,870	5
5.	โรงพยาบาลตาก	48,790	7	3,090	3	7,626	6
6.	โรงพยาบาลอุดรดิตต์	74,220	12	6076	5	12,191	10
7.	โรงพยาบาลนครพิงค์ จ.เชียงใหม่	53,046	8	4,838	4	5,977	5
8.	โรงพยาบาลพะเยา	51,099	7	2,663	2	7,083	6
9.	โรงพยาบาลพหลโยธิน จ.กาญจนบุรี	53,652	7	4,253	3	5,076	4
10.	โรงพยาบาลชุมพร	39,211	6	2,375	2	5,561	5
11.	โรงพยาบาลปัตตานี	39,610	6	2,511	2	4,792	4
12.	โรงพยาบาลกระบี่	38,229	6	2,549	2	5,377	4
13.	โรงพยาบาลเลย	55,090	9	4,218	3	7,047	6
14.	โรงพยาบาลสงขลา	71,571	11	4,912	3	5,080	4
15.	โรงพยาบาลตรัง	55,220	8	5,259	4	7,681	6
16.	โรงพยาบาลหนองคาย	65,966	10	3,994	3	5,099	4
17.	โรงพยาบาลบุรีรัมย์	77,780	12	5,037	4	8,511	7
18.	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	95,945	15	8,270	7	11,590	10
	รวม	942,674	150	74,900	61	121,058	99

1.3 การสุ่มตัวอย่างในหอผู้ป่วยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยการจับฉลาก โดยเลือกจับฉลากผู้ป่วยที่อยู่ในการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเฉลี่ย มากน้อยตามสัดส่วนจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย : ผู้ป่วยของหอผู้ป่วยนั้น ๆ เช่น ในโรงพยาบาล ราชบุรี มีจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรม : ผู้ป่วย = 5 : 9 และจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย ศัลยกรรม : = 6 : 9

2. การสุ่มตัวอย่างผู้บริหาร ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

2.1 เลือกโรงพยาบาลที่ดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 17 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 18 แห่ง รวม 35 แห่ง

2.2 เลือกผู้บริหารการพยาบาล ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรขึ้นไป และขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์แล้ว ได้รับการแต่งตั้งดำรงตำแหน่งผู้บริหารฯ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยนอก หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรม และหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรม ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ที่ดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์

อันดับ	โรงพยาบาลศูนย์	จำนวนผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาล/คน				
		หัวหน้า	ผู้ช่วย	หัวหน้าหอ	หัวหน้าหอผู้ป่วยใน	
		ฝ่าย	หัวหน้า	ผู้ป่วยนอก	ศัลยกรรม	อายุรกรรม
1.	โรงพยาบาลราชบุรี	1	3	1	6	5
2.	โรงพยาบาลสระบุรี	1	3	1	4	3
3.	โรงพยาบาลชลบุรี	1	3	1	6	3
4.	โรงพยาบาลพระปกเกล้า จ.จันทบุรี	1	3	1	4	4
5.	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จ. นครสวรรค์	1	3	1	3	4
6.	โรงพยาบาลพุทธชินราช จ. พิษณุโลก	1	3	1	3	4
7.	โรงพยาบาลลำปาง	1	3	1	5	4
8.	โรงพยาบาลเวียงราย ประชาชนุเคราะห์ จ.เวียงราย	1	3	1	6	4
9.	โรงพยาบาลนครปฐม	1	3	1	3	3
10.	โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	1	3	1	4	3
11.	โรงพยาบาลยะลา	1	3	1	5	3
12.	โรงพยาบาลนครศรีธรรมราช	1	3	1	5	4
13.	โรงพยาบาลขอนแก่น	1	3	1	6	3
14.	โรงพยาบาลหาดใหญ่ จ.สงขลา	1	3	1	4	2
15.	โรงพยาบาลอุดรธานี	1	3	1	5	4
16.	โรงพยาบาลนครราชสีมา	1	3	1	6	4
17.	โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี	1	3	1	6	2
รวม		17	51	17	82	57

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป

อันดับ	โรงพยาบาลทั่วไป	จำนวนผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาล/คน				
		หัวหน้า	ผู้ช่วย	หัวหน้าหอ	หัวหน้าหอผู้ป่วยใน	
		ฝ่าย	หัวหน้า	ผู้ป่วยนอก	ศัลยกรรม	อายุรกรรม
1.	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	1	3	1	1	1
2.	โรงพยาบาลนครนายก	1	3	1	3	3
3.	โรงพยาบาลฉะเชิงเทรา	1	3	1	3	4
4.	โรงพยาบาลระยอง	1	3	1	4	3
5.	โรงพยาบาลตาก	1	3	1	2	2
6.	โรงพยาบาลอุตรดิตถ์	1	3	1	3	4
7.	โรงพยาบาลนครพิงค์ จ. เชียงใหม่	1	3	1	2	2
8.	โรงพยาบาลพะเยา	1	3	1	3	2
9.	โรงพยาบาลพหลโยธิน จ.กาญจนบุรี	1	3	1	2	4
10.	โรงพยาบาลชุมพร	1	3	1	2	3
11.	โรงพยาบาลปัตตานี	1	3	1	4	3
12.	โรงพยาบาลกระบี่	1	3	1	2	2
13.	โรงพยาบาลเลย	1	3	1	3	2
14.	โรงพยาบาลสงขลา	1	3	1	3	2
15.	โรงพยาบาลตรัง	1	3	1	2	2
16.	โรงพยาบาลหนองคาย	1	3	1	2	3
17.	โรงพยาบาลบุรีรัมย์	1	3	1	3	3
18.	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	1	3	1	3	2
รวม		18	54	18	47	47
รวม รพศ./รพท.		35	105	35	129	104
		รวมทั้งสิ้น		408	คน	

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการในการควบคุมคุณภาพบริการพยาบาลตามโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่าย สถานบริการสาธารณสุข ปี 2535 - 2539 ของกระทรวงสาธารณสุข แล้วนำวิธีปฏิบัติในมาตรฐานเชิงกระบวนการไปสร้างเป็นแบบสอบถาม 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามของผู้ป่วย โดยสอบถามเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามวิธีปฏิบัติในมาตรฐานเชิงกระบวนการ ผู้ป่วยนอก 4 มาตรฐาน ผู้ป่วยใน 3 มาตรฐาน ที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ แบบสอบถามผู้ป่วยนอก และแบบสอบถามผู้ป่วยใน

1.1 แบบสอบถามผู้ป่วยนอก มี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ป่วย จำแนกตาม อายุ เป็นคำถามปลายเปิด และปลายปิด จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังก่อนที่จะรับบริการที่โรงพยาบาล ข้อคำถามเป็นไปตามวิธีปฏิบัติในมาตรฐานเชิงกระบวนการ 4 มาตรฐานโดยขึ้นต้นคำถามในทุกข้อกระพวงว่า “โรงพยาบาลที่ท่านคาดหวังจะ” มีจำนวน 26 ข้อ คือ

มาตรฐานที่ 1 จัดระบบการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก เชื้อต่อการให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ คือ ข้อ 1-8

มาตรฐานที่ 2 ดำเนินการคัดกรองวินิจฉัย และจัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจและรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 9-13

มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อ (NCD) หรือเจ็บป่วยไม่เรื้อรัง ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและระงับความก้าวหน้าของโรค มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 14-17

มาตรฐานที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง / โรคติดต่อสามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมกับสภาวะการเจ็บป่วย และสภาวะของร่างกาย ตลอดจนป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ คือ ข้อ 18-26

ตอนที่ 3 สอบถามบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกรับรู้ภายหลังจากรับบริการแล้ว ข้อคำถามเหมือนตอนที่ 2 แต่จะขึ้นต้นด้วยข้อความว่า “โรงพยาบาลแห่งนี้” แล้วต่อด้วยข้อความในมาตรฐาน

1.2 แบบสอบถามผู้ป่วยใน มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ป่วยจำแนกตาม เพศ อายุ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังก่อนที่จะมารับบริการที่โรงพยาบาลตามวิธีปฏิบัติในมาตรฐานเชิงกระบวนการ 3 มาตรฐาน โดยขึ้นต้นคำถามในทุกข้อกระทงว่า “โรงพยาบาลที่ท่านคาดหวังจะ” มีจำนวน 26 ข้อ คือ

มาตรฐานที่ 1 ส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวเข้ากับสถานภาพเจ็บป่วยขณะรับการรักษาในโรงพยาบาล จะสอบถามเกี่ยวกับการปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติ ให้ปรับตัวในการเข้าอยู่ที่ตึกผู้ป่วย และประเมินการรับรู้ตลอดทั้งความต้องการของผู้ป่วย เพื่อการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ของพยาบาล มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 1-4

มาตรฐานที่ 2 ปฏิบัติการพยาบาลที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบายตามสภาวะการเจ็บป่วยขณะรับการรักษาในโรงพยาบาล จะสอบถามเกี่ยวกับการบริการพยาบาลให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะเจ็บป่วย จากการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลและภาวะแทรกซ้อนที่สามารถเกิดขึ้นได้ มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ คือ ข้อ 5-15

มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูกต้องขณะที่อยู่โรงพยาบาล และดูแลตนเองต่อเมื่อที่บ้านได้ จะสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วย วินิจฉัยความบกพร่องต่อการปฏิบัติตนของผู้ป่วยเพื่อร่วมวางแผนปฏิบัติการพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยช่วยตนเองทั้งที่โรงพยาบาลและหลังจากกลับบ้านแล้ว มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ คือ ข้อ 16-26

ตอนที่ 3 สอบถามบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ภายหลังจากรับบริการแล้ว ข้อคำถามเหมือนตอนที่ 2 แต่จะขึ้นต้นด้วยข้อความว่า “โรงพยาบาลแห่งนี้” แล้วต่อด้วยข้อความในมาตรฐาน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ได้แก่ หัวหน้าและรองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยใน โดยสอบถามการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มีต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้บริหารการพยาบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง
ประสบการณ์ และประเภทของโรงพยาบาล เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล เกี่ยวกับความ
คาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ข้อคำถามเป็นไปตามวิธีปฏิบัติในมาตรฐานเชิงกระบวนการ โดยขึ้นต้นคำถามในทุกข้อ
กระทงว่า “โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังจะ” มีจำนวน 26 ข้อ คือ

มาตรฐานที่ 1 จัดระบบการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก เชื้อต่อการ
ให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ คือ ข้อ 1-8

มาตรฐานที่ 2 ดำเนินการคัดกรองวินิจฉัย และจัดให้ผู้ป่วยได้รับการ
การตรวจและรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค มีข้อคำถาม
จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 9-13

มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ป่วยที่เป็นโรค
ติดต่อ (NCD) หรือเจ็บป่วยไม่เรื้อรัง ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและ
ระงับความก้าวหน้าของโรค มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 14-17

มาตรฐานที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง / โรคติด
ต่อสามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมกับสภาวะการเจ็บป่วย และสภาวะของร่างกาย ตลอดจน
ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ คือ ข้อ 18-26

ตอนที่ 3 การรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล เกี่ยวกับความคาดหวัง
ของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตาม
วิธีปฏิบัติในมาตรฐานเชิงกระบวนการ โดยขึ้นต้นคำถามในทุกข้อกระทงว่า “โรงพยาบาลที่
ผู้ป่วยในจะ” มีจำนวน 26 ข้อ คือ

มาตรฐานที่ 1 ส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวเข้ากับสถานภาพ
เจ็บป่วยขณะรับการรักษาในโรงพยาบาล จะสอบถามเกี่ยวกับการปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติ
ให้ปรับตัวในการเข้าอยู่ที่ตึกผู้ป่วย และประเมินการรับรู้ตลอดทั้งความต้องการของผู้ป่วย
เพื่อออกการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ของพยาบาล มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 1-4

มาตรฐานที่ 2 ปฏิบัติการพยาบาลที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัย
และสุขสบายตามสภาวะการเจ็บป่วยขณะรับการรักษาในโรงพยาบาล จะสอบถามเกี่ยวกับ
การบริการพยาบาลให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะเจ็บป่วย จากการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ใน
โรงพยาบาลและภาวะแทรกซ้อนที่สามารถเกิดขึ้นได้ มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ คือ ข้อ 5-15

มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูกต้องขณะที่อยู่โรงพยาบาล และดูแลตนเองต่อเมื่อที่บ้านได้ จะสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วย วินิจฉัยความบกพร่องต่อการปฏิบัติตนของผู้ป่วยเพื่อร่วมวางแผนปฏิบัติการพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยช่วยตนเองทั้งที่โรงพยาบาลและหลังจากกลับบ้านแล้ว มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ คือ ข้อ 16-26

ข้อคำถามความคาดหวังของผู้ป่วยเกี่ยวกับบริการพยาบาล และการรับรู้ของผู้บริหาร เป็นแบบอัตราส่วนการให้ค่า (Rating Scale) มีข้อความเหมือนกัน ต่างกันเฉพาะสรรพนาม มี 7 ระดับคือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	คะแนน
เห็นด้วยอย่างมาก	6	คะแนน
เห็นด้วยค่อนข้างมาก	5	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

การพิจารณาคะแนนเฉลี่ย เพื่อชี้บอกระดับความคาดหวังต่อบริการ การรับรู้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วย และชี้บอกระดับการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย ถือตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. คะแนนเฉลี่ยเพื่อชี้บอกระดับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน
ค่าเฉลี่ย 6.50-7.00 ชี้บอกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 5.50-6.49 ชี้บอกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.49 ชี้บอกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 ชี้บอกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ ปานกลาง

- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 ชี้ออกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 ชี้ออกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ชี้ออกว่าความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. คะแนนเฉลี่ยเพื่อชี้บอกระดับการรับรู้บริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกและ
ผู้ป่วยใน

- ค่าเฉลี่ย 6.50-7.00 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 5.50-6.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล
อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. คะแนนเฉลี่ยเพื่อชี้บอกระดับการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล
ต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

- ค่าเฉลี่ย 6.50-7.00 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 5.50-6.49 ชี้ออกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ มาก

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.49 ชี้บอกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ ค่อนข้างมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 ชี้บอกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 ชี้บอกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ ค่อนข้างน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 ชี้บอกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ชี้บอกว่าการรับรู้ของผู้บริหารว่าผู้ป่วยมีความคาดหวัง
ต่อบริการพยาบาลในข้อกระทงนั้น ๆ น้อยที่สุด

4. คะแนนชี้บอกระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วย
ใน ซึ่งคิดจากคะแนนการรับรู้บริการ - คะแนนความคาดหวังบริการ เพื่อให้ผลดังกล่าวแปลผล
การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้แทนกลุ่มประชากรจึงใช้ผลต่างคำนวณเป็นค่าสถิติทดสอบ ที่
มีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

- คะแนนติดลบ ชี้บอกว่าคุณภาพไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาล
- คะแนนเท่ากับ 0 ชี้บอกว่าคุณภาพพึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาล
- คะแนนเป็น + ชี้บอกว่าคุณภาพประทับใจต่อคุณภาพบริการพยาบาล

แต่เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าจะไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการทุก
มาตรฐานและทุกข้อกระทง ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดระดับของความไม่พึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้
คือ

- คะแนน -9.01 ถึง -10.00 ชี้บอกความไม่พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน -8.01 ถึง -9.00 ชี้บอกความไม่พึงพอใจมาก
- คะแนน -7.01 ถึง -8.00 ชี้บอกความไม่พึงพอใจปานกลาง
- คะแนน -6.01 ถึง -7.00 ชี้บอกความไม่พึงพอใจน้อย
- คะแนน -5.01 ถึง -6.00 ชี้บอกความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อเรื่อง (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยมาจาก มาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (2538) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อเรื่อง (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) โดยถือเกณฑ์ 8 ใน 10 ท่านของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับ แล้วนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำมาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปดำเนินการขั้นตอนต่อไป

2. การหาความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้สอบถามผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลที่มีลักษณะคล้ายคลึง จำนวน 30 ท่าน และผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในแผนกอายุรศาสตร์และศัลยกรรม จำนวนกลุ่มละ 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Chronbach

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้การหาค่าความเที่ยงมีคุณภาพชัดเจน และครอบคลุม ผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเที่ยงโดยรวมทั้งฉบับ ผลจากการหาค่าความเที่ยงในแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ป่วยนอกได้ค่าความเที่ยง 0.9057 แบบสอบถามการรับรู้บริการพยาบาลของผู้ป่วยนอก มีค่าความเที่ยง 0.8905 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้ป่วยในได้ค่าความเที่ยง 0.9513 แบบสอบถามการรับรู้บริการพยาบาลของผู้ป่วยในได้ค่าความเที่ยง 0.9182 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในได้ค่าความเที่ยง 0.9774 หลังจากเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงอีกครั้ง (ดังแสดงในภาคผนวก ค) เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึง ปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป จำนวน 35 แห่ง เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม และส่งแบบสอบถามถึงผู้รับบริการในกลุ่มงานการพยาบาล โดยตรง

2. ผู้วิจัยติดต่อขอรายชื่อผู้บริหารการพยาบาลในกลุ่มงานการพยาบาล และส่งแบบสอบถามชุดของผู้บริหารการพยาบาลในกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งมี 3 ตอน ถึงผู้บริหารการพยาบาลในกลุ่มงานการพยาบาลโดยตรงตามรายชื่อ คนละ 1 ชุด ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และให้ส่งคืนที่ผู้วิจัย เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2539 ถึงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2539 ได้ข้อมูล 408 ชุด อยู่ในสภาพสมบูรณ์ 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. กลุ่มผู้ป่วย มีการเก็บข้อมูล 2 วิธี คือ

3.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลให้ขอความร่วมมือจากบุคคลที่ผ่านการอบรมด้านวิจัยหรือได้เรียนการวิจัยมาโดยตรง ช่วยรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยตามจำนวนที่กำหนด กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของแต่ละโรงพยาบาล ทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ของแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม โดยเลือกผู้ป่วยที่สามารถอ่านออก เขียนได้ ตอบได้เอง ส่วนผู้ป่วยที่อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ และช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ทางกายภาพ ให้ผู้รวบรวมข้อมูลทำการสัมภาษณ์ และผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลส่งแบบสอบถามคืนมาที่ผู้วิจัย เริ่มดำเนินการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2539

3.2 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ในกรณี que ผู้ป่วยไม่พร้อมในการตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง เช่น อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 35 จังหวัด ได้แบบสอบถามครบร้อยละ 100 คือ ผู้ป่วยนอก 400 ชุด และผู้ป่วยใน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วย และผู้บริหารการพยาบาล นำมาแจกแจงในรูปความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังบริการที่ผู้ป่วยรับรู้และการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง นำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารการพยาบาลในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน โดยใช้สถิติทดสอบที
4. การให้อันดับที่บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน จำแนกเป็นรายมาตรฐาน และรายชื่อ โดยนำค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน มาเรียงจากมากไปน้อย แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยมาเปรียบเทียบว่าให้อันดับเดียวกันหรือไม่
5. ข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วย โดยการนำค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการพยาบาลภายหลังที่ผู้ป่วยได้รับบริการแล้วลบด้วยคะแนนความคาดหวัง และทดสอบสถิติที่ทดสอบว่าต่างกันหรือไม่ แล้วจึงจัดว่าไม่พึงพอใจขนาดไหน