

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัด เชียงใหม่ ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลพื้นฐานลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทหาร ซึ่งได้จากการรวบรวมด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตในบริบทของโรงพยาบาลทหาร

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้มาจากเอกสาร รายงาน บทบาท และ รายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ได้แก่ รายงานประจำปี บันทึกการประชุม กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ หัวข้อการศึกษา

2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มแรก เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกและผู้รับผิดชอบงานกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวนประมาณ 22 นาย

กลุ่มที่สอง เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลทหาร มีจำนวนทั้งสิ้น 242 นาย ประกอบด้วย นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 56 นาย นายทหารชั้นประทวน จำนวน 88 นาย ลูกจ้างประจำและชั่วคราว จำนวน 46 ราย และพลทหาร จำนวน 52 นาย

กลุ่มที่สาม เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาทั้งผู้ป่วยนอกและใน ญาติ และผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลทหาร ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ตามกำหนดเวลาการจัดเก็บข้อมูล รวมจำนวน 306 คน แยกเป็นผู้ป่วยในและหรือญาติจำนวน 99 ราย และผู้ป่วยนอกและหรือญาติ และผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลทหาร จำนวน 207 ราย

2.2 การสุ่มตัวอย่างและการกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งสามกลุ่ม เพื่อกำหนดเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการและขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2.1 การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เนื่องจากกลุ่มระดับผู้บริหาร ตลอดจนหัวหน้าแผนกและผู้รับผิดชอบหลักในกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีจำนวน 22 นาย ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก ก)

2.2.2 การสุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มที่สอง มีขั้นตอนดังนี้

1) ทำการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยกำหนดให้ชั้นยศเป็นชั้นภูมิ รวม 4 ชั้นภูมิ คือ นายทหารสัญญาบัตร ประทวน ลูกจ้าง และพลทหารด้วยการใช้ตารางการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Darwin Hendel (1977, อ้างใน มนัส สุวรรณ, 2544) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 นาย ดังแสดงในตาราง 3.1 หลังเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนปรากฏว่ามีแบบสอบถามสมบูรณ์จำนวน 131 นาย หรือคิดเป็นร้อยละ 87.3 ของจำนวนตัวอย่างที่กำหนดสำหรับการวิจัย

2) ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีจับสลาก คือ นำชื่อบุคลากรของแต่ละชั้นภูมิมาเขียนลงบนสลาก แล้วนำรายชื่อดังกล่าวไปจับสลากให้ได้ครบจำนวนตัวอย่างที่ใช้

2.2.3 การสุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มที่สาม ทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจับกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน ซึ่งกำหนดจำนวนจากตารางขนาดตัวอย่างของ Darwin Hendel (1977, อ้างใน มนัส สุวรรณ, 2544) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนตัวอย่างที่ได้จากสุ่มตัวอย่างถูกแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ป่วยใน จำนวน 55 ราย และกลุ่มผู้ป่วยนอก ญาติ หรือผู้ที่มาใช้บริการ จำนวน 115 ราย จากนั้น หาค่า Interval ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแล้วนำค่าที่ได้นำมาใช้กำหนดการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ

(Systematic Random Sampling) กับกลุ่มผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม หลังเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.9 ของจำนวนตัวอย่าง ที่ต้องการใช้ในการวิจัย

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
นายทหารชั้นสัญญาบัตร	56	35
นายทหารชั้นประทวน	88	54
ลูกจ้างประจำและชั่วคราว	46	29
พลทหาร	52	32
รวม	242	150

ที่มา: โรงพยาบาลค่ายกาวิละ (2545)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 2 คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

3.1 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยมีเอกสารสรุปแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการวิจัย ดังนี้

3.1.1 ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ในมาตรฐานที่ 6 (GEN.6) และมาตรฐานโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย (ENV.) ประกอบด้วย ด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ ด้านขนาดพื้นที่ ด้านสถานที่ตรวจรักษา ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย และด้านการป้องกันอัคคีภัย โดยสัมภาษณ์ว่าปัจจุบันมีการเตรียมการหรือเตรียมความพร้อมในแต่ละด้านเป็นไปตามที่ ต้องการหรือคาดหวังหรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีสิ่งใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความพร้อมยิ่งขึ้น รวมทั้งให้พิจารณาในภาพรวมว่าปัจจุบันโรงพยาบาลทหารมีความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพมากน้อยเพียงใด

3.1.2 การเตรียมตัวของโรงพยาบาลทหารในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และเป้าหมายของระยะเวลาในการดำเนินการ คือ มีการเตรียมพร้อมอย่างไร รวมถึงการคาดคะเนว่าจะได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่อย่างไร

3.1.3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการบริหารและจัดการที่มีผลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลให้ครอบคลุมตามประเด็นองค์ประกอบการบริหารจัดการที่กำหนดไว้ในกรอบการวิจัย

3.1.4 สอบถามปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทหาร

สำหรับเอกสารสรุปแนวคำถาม แสดงในภาคผนวก ข

3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มจากประชากร จำนวน 2 ชุด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในโรงพยาบาลทหารชุดหนึ่ง และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วย ญาติ หรือผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลทหาร แบบสอบถามแต่ละชุดประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

3.2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลทหาร (แสดงในผนวก ค) ประกอบด้วยคำถาม 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานให้บริการ อายูราชการ และรายได้ครอบครัว เป็นลักษณะคำถามปิดโดยกำหนดเลือกตอบตามรายการที่กำหนด

ส่วนที่ 2 แบบวัดความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม

แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมใช้แบบเลือกตอบจาก 3 ตัวเลือก ซึ่งมีคำตอบที่ถูกต้อง 1 ตัวเลือก หากตอบคำถามถูกต้องกำหนดให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน และตอบคำถามผิด กำหนดให้คะแนนเท่ากับ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณ นโยบายเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และการ

เมืองและกฎหมาย ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาก
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสำคัญต่อการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- 2 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลน้อย
- 1 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร การจัดองค์กรและการบริหาร และการมีส่วนร่วมในกระบวนการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใช้แบบวัดทัศนคติตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert method) ที่มีลักษณะการประเมินค่า 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย (มนัส สุวรรณ และคณะ, 2543) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับส่วนที่ 3

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการและการสร้างการยอมรับ ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล และใช้วิธีวัดแบบเดียวกับการวัดทัศนคติ แต่มีลักษณะการประเมินค่า 3 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

2 หมายถึง ใช่ หรือยอมรับว่ามีการปฏิบัติในเรื่องที่ปรากฏในคำถาม

1 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีการปฏิบัติในเรื่องที่ปรากฏในคำถาม

0 หมายถึง ไม่ใช่ หรือไม่ยอมรับว่ามีการปฏิบัติในเรื่องที่ปรากฏในคำถาม

ส่วนที่ 5 แบบวัดระดับความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลในมาตรฐานที่ 6 (GEN.6) และมาตรฐานโครงสร้างกายภาพสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย (ENV.) ประกอบด้วย ความพร้อมด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการด้านขนาดพื้นที่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ตรวจรักษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย และด้านการป้องกันอัคคีภัย ทำการวัดการเตรียมการใน 2 ลักษณะ คือ ระดับการ

เตรียมความพร้อมในสภาพการณ์ปัจจุบัน กับระดับการเตรียมความพร้อมในสภาพการณ์ที่คาดหวัง ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับส่วนที่ 3

ส่วนที่ 6 แบบสำรวจความคิดเห็นทั่วไป

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทหารซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

3.2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนไข้ญาติ หรือผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลค่ายทหาร (แสดงในผนวก ค) ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ครอบครัว เป็นลักษณะคำถามปิดโดยกำหนดเลือกตอบตามรายการที่กำหนด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลค่ายทหาร ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|-----------|-------------------------|
| 5 หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจของคนไข้ ญาติ หรือผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลทหาร ที่มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ ด้านขนาดพื้นที่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ตรวจรักษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย และด้านการป้องกันอัคคีภัย ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับส่วนที่ 2

4. การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังรายละเอียดดังนี้

4.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถามในแบบสอบถามและเอกสารสรุปแนวทางประกอบการสัมภาษณ์

4.2 นำแบบสอบถามทั้งสองชุด และเอกสารสรุปแนวทางประกอบการสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อให้ตรงประเด็นที่ต้องการวัดว่าครบถ้วนหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

4.3 นำแบบสอบถามชุดแรก ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรโรงพยาบาลค่ายสุรนารี นครราชสีมา จำนวน 40 นาย แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ดังนี้

4.3.1 การหาประสิทธิภาพแบบวัดความรู้

ผู้วิจัยได้นำคะแนนวัดความรู้ (แบบสอบถามตอนที่ 2) มาตรวจให้คะแนน โดยข้อใดถูกให้คะแนน 1 คะแนน ข้อใดตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน จากนั้นรวมคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไปทำการวิเคราะห์ข้อสอบรายข้อ โดยใช้เทคนิค 50 – 50 ซึ่งเป็นเทคนิคที่เหมาะสมสำหรับจำนวนผู้ตอบคำถามมีจำนวนน้อย มีขั้นตอนในการวิเคราะห์เรียงตามลำดับ (นิภา เมธาวีชัย, 2536) ดังนี้

1) เรียงลำดับคะแนนของผู้ตอบคำถามแต่ละรายจากคะแนนสูงสุดไปหาคะแนน

ต่ำสุด

2) แบ่งครึ่งจำนวนผู้ตอบออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสูง (H) และกลุ่มต่ำ (L)

3) นับจำนวนผู้ตอบที่ตอบคำถามแต่ละข้อถูกต้องทั้งกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ

4) คำนวณหาค่าระดับความยาก (Item difficulty ใช้สัญลักษณ์ p) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power ใช้สัญลักษณ์ r) ตามสมการที่นิภา เมธาวีชัย (2536) นักวิชาการด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ได้อธิบายไว้ แล้วแปลความหมายของ p และ r ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

p เป็นอัตราส่วนระหว่างจำนวนคนตอบข้อสอบนั้นถูกต้อง กับจำนวนคนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้าค่า p เข้าใกล้ 0.00 แสดงว่าข้อสอบนั้นยากมาก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำจำนวนน้อยที่ตอบถูก ถ้าค่า p เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าข้อสอบข้อนั้นง่ายมาก ผู้ตอบในกลุ่มสูงกลุ่มต่ำจำนวนมากที่ตอบถูก ดังนั้นข้อสอบที่ใช้ได้มีค่า p ระหว่าง 0.20 – 0.80

r เป็นค่าแสดงความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มได้คะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำ ข้อสอบที่มีค่า r สูง หมายความว่าข้อสอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูก และผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ถูก มีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ค่า r เป็นบวก ถือว่าข้อสอบนั้นมียานาจจำแนกดี เพราะจำนวนผู้ตอบในกลุ่มสูงตอบถูกมากกว่ากลุ่มต่ำ ถ้าค่า r เป็นลบ ถือว่าข้อสอบข้อนั้นไม่ดี ใช้ไม่ได้ เพราะจำนวนคนในกลุ่มสูงตอบถูกน้อยกว่าจำนวนคนในกลุ่มต่ำ ถ้าค่า r เป็น 0 (ศูนย์) แสดงว่าจำนวนคนในกลุ่มสูงตอบถูกเท่ากับจำนวนคนในกลุ่มต่ำ ถือว่าข้อสอบนั้นไม่มีอำนาจจำแนกใช้ไม่ได้ ดังนั้นข้อสอบที่ใช้ได้มีค่า r ระหว่าง $0.20 - 1.00$

สำหรับผลการวิเคราะห์ ข้อสอบรายข้อ แสดงในภาคผนวก ง (ตารางผนวก 1 และตารางผนวก 2)

นำแบบสอบถามตอนที่ 2 เฉพาะข้อที่ถูกคัดเลือกหลังการวิเคราะห์ข้อสอบรายข้อแล้วไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นแบบวัดความรู้ ด้วยวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน 20 (Kuder - Richardson Formula 20: KR-20) ตามสูตรและวิธีการที่วิเชียร เกตุสิงห์ (2530) อธิบายไว้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาลเท่ากับ 0.563 (ตารางผนวก 3) และความเชื่อมั่นของแบบวัดความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเท่ากับ 0.645 (ตารางผนวก 4)

4.3.2 ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 3 ตอนที่ 4 และตอนที่ 5 ไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 3 เท่ากับ 0.85 (ตารางผนวก 5) ตอนที่ 4 เท่ากับ 0.95 (ตารางผนวก 6) และตอนที่ 5 ในสภาพการณ์ปัจจุบัน เท่ากับ 0.97 และตอนที่ 5 ในสภาพการณ์ที่คาดหวัง เท่ากับ 0.99 (ตารางผนวก 7)

4.4 นำแบบสอบถามชุดที่ 2 ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช จังหวัดเชียงราย จำนวน 40 ราย แล้วนำคำตอบตอนที่ 2 และ 3 ไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 เท่ากับ 0.93 (ตารางผนวก 8) และตอนที่ 3 เท่ากับ 0.96 (ตารางผนวก 9)

4.5 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือจากสาขาวิชาถึงผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ 33 และผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายทหารเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามการสัมภาษณ์ ตลอดจนเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

5.2 ผู้วิจัยได้ทำการอบรมผู้ช่วยนักวิจัย 2 นาย คือ ร้อยโท (หญิง) แสงเทียน ศรีวิชัย และ ร้อยโท (หญิง) วิไลพร จันทร์แก้ว ให้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยประสานงานกับโรงพยาบาลค่ายทหารเพื่อกำหนดเวลาในการส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดเวลาดำเนินแบบสอบถาม

5.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยได้ติดต่อไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อนัดแนะเวลาการสัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) เมื่อผู้วิจัยได้วัน และเวลาเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้เตรียมทำความเข้าใจประเด็นคำถาม (ซึ่งปรากฏในผนวก ข) รวมทั้งประเด็นอื่นๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมหรือเห็นว่ายังมีความบกพร่องอยู่จากการสอบถามผู้ให้ข้อมูลหลักรายอื่นๆ

2) เมื่อเข้าไปทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และสอบถามรายละเอียดอื่นๆ เกี่ยวกับสาระการทำงานทั่วไปที่ไม่ใช่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อสร้างความเป็นกันเองระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมทั้งเพื่อลดความตระหนักรู้และความระมัดระวังในการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูลหลักแก่ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยนักวิจัย เพราะทั้งหมดต่างก็ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลทหารเหมือน

3) การพูดคุยอย่างเป็นกันเองดำเนินไปสักระยะหนึ่งผู้วิจัยก็เริ่มแทรกคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยผู้ให้ข้อมูลหลักไม่รู้ตัวให้เหมือนกับการพูดคุยกันต่อเนื่องไปตามปกติ ผู้วิจัยจะไม่ใช้วิธีเรียงคำถามที่ปรากฏในประเด็นคำถาม อาจมีการหยิบยกประเด็นคำถามไปมาให้เหมาะสมกับสถานการณ์การให้สัมภาษณ์ขณะนั้น หากคำถามใดที่ผู้วิจัยคิดว่าน่าสนใจก็จะมีการสอบถามซ้ำๆ ต่างช่วงเวลากัน ในระหว่างทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยนักวิจัยได้ทำการบันทึกย่อไว้เป็นช่วงๆ ซึ่งการบันทึกย่อจะเป็นประโยชน์ในการบันทึกรายละเอียดสำคัญ รวมทั้งการบันทึกหมายเหตุของผู้วิจัยซึ่งจะต้องเพิ่มเติมคำถามให้ได้ประเด็นต่อเนื่อง

4) หลังจากสิ้นสุดการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยนักวิจัยนำบันทึกย่อมาขยายความตามหมวดหมู่ของสาระเนื้อหาที่ต้องการและเตรียมไว้สำหรับการทำผลการวิเคราะห์ต่อไป

5) ผู้วิจัยได้ดำเนินการลักษณะเดียวกันจนกระทั่งจนครบจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสาร แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล และขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามทั้งสองชุดแล้วทำการลงรหัสพร้อมบันทึกลงระบบคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ด้วยสถิติดังต่อไปนี้

6.1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 และข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากแบบสอบถามส่วนที่ 6

6.1.2 สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดข้อมูลดังต่อไปนี้

1) วัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และการจัดการสิ่งแวดล้อม นำคะแนนคำตอบการวัดความรู้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และนำค่าดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์แบ่งระดับความรู้เป็น 3 ระดับ โดยตัดแปลงจากวิธีการให้คะแนนสำหรับการตัดเกรดที่อธิบายไว้โดยอุทุมพร จามรมาน (2534) ดังนี้

ระดับความรู้ต่ำ หมายถึง ผู้ตอบมีคะแนนความต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลาง - 0.75(ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

ระดับความรู้ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบมีคะแนนระหว่างค่าเฉลี่ยกลาง \pm 0.75 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

ระดับความรู้สูง หมายถึง ผู้ตอบมีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลาง + 0.75(ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

2) วัดการรับรู้ และวัดความคิดเห็น นำคะแนนคำตอบการวัดการรับรู้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 และนำคะแนนคำตอบการวัดความคิดเห็นจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 มาคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อจากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแบ่งระดับการรับรู้ หรือระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ โดยนำเกณฑ์วัดของกนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์ (2541) มาประยุกต์ใช้ดังนี้

คะแนน 4.50 - 5.00 แปลว่า มีการรับรู้หรือเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 3.50 - 4.49 แปลว่า มีการรับรู้หรือเห็นด้วยมาก

คะแนน 2.50 - 3.49	แปลว่า ไม่แน่ใจ
คะแนน 1.50 - 2.49	แปลว่า มีการรับรู้หรือเห็นด้วยน้อย
คะแนน 1.00 - 1.49	แปลว่า มีการรับรู้หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของบุคลากรเพื่อการบริการและการสร้างการยอมรับ ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล ถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยอาศัยเกณฑ์วัดดังนี้

คะแนน 0.00 – 0.49	แปลว่า ไม่ใช่ หรือไม่มีการปฏิบัติ
คะแนน 0.50 – 1.49	แปลว่า ไม่แน่ใจ
คะแนน 1.50 – 2.00	แปลว่า ใช่ หรือมีการปฏิบัติ

3) วัดความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง นำคะแนนค่าตอบการวัดการรับรู้จากแบบสอบถามส่วนที่ 5 มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อจากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแบ่งระดับความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในสภาพปัจจุบัน หรือในสภาพที่คาดหวัง โดยนำเกณฑ์วัดของกนกทิพย์ พัฒนาพั้วพันธ์ (2541) มาประยุกต์ใช้ดังนี้

คะแนน 4.50 - 5.00	แปลว่า มีความพร้อมมากที่สุด
คะแนน 3.50 - 4.49	แปลว่า มีความพร้อมมาก
คะแนน 2.50 - 3.49	แปลว่า ไม่แน่ใจ
คะแนน 1.50 - 2.49	แปลว่า มีความพร้อมน้อย
คะแนน 1.00 - 1.49	แปลว่า มีความพร้อมน้อยที่สุด

6.1.3 เปรียบเทียบความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมในสภาพปัจจุบันกับในสภาพที่คาดหวัง เพื่อประเมินความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลจากสถานการณ์ที่คาดหวังและสถานการณ์ในปัจจุบันด้วยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) พร้อมกำหนดการแปลผลว่ามีความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลหรือไม่ โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ (2543) กำหนดไว้ดังนี้

1) สถานการณ์ที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสถานการณ์ปัจจุบัน ถือว่าไม่มีความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

2) สถานการณ์ที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสถานการณ์ปัจจุบัน ถือว่ามีความพร้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามทั้งสองชุดแล้วทำการลงรหัสพร้อมบันทึกลงระบบคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ด้วยสถิติดังต่อไปนี้

6.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามส่วนที่ 1

6.2.2 สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวัดความพึงพอใจของผู้ป่วย ญาติ หรือผู้มาใช้บริการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลค่ายทหาร จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ ด้านขนาดพื้นที่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ตรวจรักษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย และด้านการป้องกันอัคคีภัย จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 พร้อมกับแปลค่าคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่ปรับปรุงจาก กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์ (2541) ดังนี้

คะแนน 4.50 - 5.00	แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 3.50 - 4.49	แปลว่า มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 2.50 - 3.49	แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 1.50 - 2.49	แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1.00 - 1.49	แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์รายละเอียดจากแบบสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และพรรณนารายละเอียดผลการสัมภาษณ์ โดยจัดกลุ่มคำตอบตามหัวข้อคำถาม

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นวิเคราะห์เอกสาร โดยวิธีการจัดกลุ่มตามเนื้อหาขอบเขตการศึกษาพร้อมพรรณนารายละเอียดที่ได้จากผลการวิเคราะห์

6.5 การทดสอบสมมติฐาน

6.5.1 การวิเคราะห์ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลจากสถานการณ์ที่คาดหวังและสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

6.5.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ซึ่งเป็นสถิติในกลุ่ม General Linear Model (GLM) เหตุผลที่ผู้วิจัยคัดเลือกการวิเคราะห์ความถดถอยพหุเพราะเป็นสถิติที่ช่วยระบุว่าปัจจัยหรือตัวแปรใดมีอำนาจในการอธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และเลือกการวิเคราะห์ด้วยวิธี Stepwise ซึ่งวิธีนี้สามารถระบุได้ว่า ตัวแปรอิสระใดมีอำนาจในการทำนาย (อธิบาย) ตัวแปรตามได้มากที่สุด และ

รองๆ ลงไปตามลำดับ ยกเว้นตัวแปรที่ไม่มีอำนาจในการทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็จะถูกคัดทิ้งไป สำหรับตัวแปรที่กำหนดสำหรับการวิเคราะห์มีดังนี้

1) ตัวแปรตาม (Y) คือ ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลในสถานการณ์ปัจจุบัน

2) ตัวแปรอิสระ (X) คือ ตัวแปรอธิบายขององค์ประกอบการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดในการวิจัย มีจำนวนทั้งสิ้น 13 ตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1) ตัวแปรความรู้ความเข้าใจของบุคลากรโรงพยาบาลทหาร จำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้

2.1.1) ระดับความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ดังนั้นการวัดค่าจึงอาศัยตัวแปรหุ่น จำนวน 2 ตัวแปร คือ X_{11} มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าระดับความรู้ปานกลาง และ X_{12} มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าระดับความรู้สูง

2.1.2) ระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ดังนั้นการวัดค่าจึงอาศัยตัวแปรหุ่น จำนวน 2 ตัวแปร คือ X_{21} มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าระดับความรู้ปานกลาง และ X_{22} มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าระดับความรู้สูง

2.2) ตัวแปรการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลทหาร จำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

2.2.1) คะแนนการรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณ (X_{31})

2.2.2) คะแนนการรับรู้นโยบายเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (X_{32})

2.2.3) ตัวแปรคะแนนการรับรู้เกี่ยวกับการเมืองและกฎหมาย (X_{33})

2.3) ตัวแปรความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลทหาร จำนวน 6 ตัวแปร ประกอบด้วย

2.3.1) คะแนนการสื่อสาร (X_{41})

2.3.2) คะแนนการจัดองค์กรและการบริหาร (X_{42})

2.3.3) คะแนนการมีส่วนร่วมในการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (X_{43})

2.3.4) คะแนนการบริการและการสร้างการยอมรับ (X_{44})

2.3.5) คะแนนความเข้าใจและคุ้นเคยวัฒนธรรมองค์กร (X_{45})

2.3.6) คะแนนการนำเทคโนโลยีมาใช้ (X_{46})