

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา "ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา" มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาปัญหาการวิจัย
2. กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย
3. กำหนดกระบวนการวิจัย
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล
8. การวิเคราะห์และจัดกระทำข้อมูล
9. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาปัญหาการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัย ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา เพราะในปัจจุบันงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งแนวทางการพัฒนาขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของจังหวัดนั้น ๆ โดยยึดแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)

กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัย ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงสำรวจ (Survey Research) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เอกสาร เพื่อหายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ขั้นที่ 2 สอบถามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการ

พัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา และขั้นที่ 3 นำยุทธวิธีที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอจากขั้นที่ 2 มาศึกษาความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากร

กำหนดกระบวนการวิจัย

การดำเนินการวิจัย ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา มีกระบวนการการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์เอกสาร เพื่อศึกษายุทธวิธีที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน
2. ขั้นที่ 2 นำยุทธวิธีที่ศึกษาได้จากข้อ 1 ไปสร้างแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (Open Ended) แล้วนำไปสัมภาษณ์ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีจากผู้เชี่ยวชาญ จนได้ยุทธวิธีที่ชัดเจนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทราได้
3. ขั้นที่ 3 นำยุทธวิธีที่ศึกษาได้จากข้อ 2 ไปสอบถามผู้บริหารและบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อหาความสอดคล้องของยุทธวิธีที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญผู้เชี่ยวชาญ คือ คณะกรรมการวางแผนและประเมินผลงานสาธารณสุขระดับจังหวัดของจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งประกอบไปด้วย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชกรรมป้องกัน ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทั่วไป ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ และหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2. ประชากร เจ้าหน้าที่ในระดับผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 9 แห่ง ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 514 คน
3. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มประชากรในข้อที่ 2 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าเกณฑ์ในตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ของแต่ละโรงพยาบาลชุมชนออกเป็นผู้บริหาร และบุคลากรในโรงพยาบาล จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

โรงพยาบาลชุมชน	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	บุคลากร	รวม	ผู้บริหาร	บุคลากร	รวม
โรงพยาบาลแปลงยาว	15	40	55	7	15	22
โรงพยาบาลสนามชัยเขต	17	56	73	7	22	29
โรงพยาบาลท่าตะเกียบ	12	38	50	5	15	20
โรงพยาบาลพนมสารคาม	18	62	80	7	25	32
โรงพยาบาลบางคล้า	15	41	56	7	15	22
โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว	15	52	67	7	22	29
โรงพยาบาลบางปะกง	16	54	70	7	22	29
โรงพยาบาลบ้านโพธิ์	14	35	49	6	12	18
โรงพยาบาลราชสาส์น	5	9	14	5	9	14
รวม	127	387	514	58	157	215

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือในขั้นที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (Open Ended) เพื่อนำไปสัมภาษณ์ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนจากผู้เชี่ยวชาญ

2. เครื่องมือในขั้นที่ 3 เป็นแบบสอบถามยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยถามถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือในขั้นที่ 2 โดยการนำผลการวิเคราะห์เอกสารจากขั้นที่ 1 มาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (Open Ended) เพื่อนำไปสัมภาษณ์ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีจากผู้เชี่ยวชาญ มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 วิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 รวบรวมรายละเอียดในข้อ 1 เป็นแนวในการสร้างแบบสัมภาษณ์
- 1.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ไปเสนอประธานคณะกรรมการที่ปรึกษา
- 1.4 ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์โดย

ผู้ทรงคุณวุฒิ (Experts)

2. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|-------------------------------|--|
| 2.1 ดร.สมุทพร ชำนาญ | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2.2 ดร.สมโภชน์ อเนกสุข | อาจารย์ประจำภาควิชาการวิจัยและวัดผล
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2.3 นายรัชชัย วานิชกร | นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา |
| 2.4 นางสาวไพเราะ ไตรดิลาพันธ์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข 9
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา |
| 2.5 นายสมชาติ อาจกลม | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแปลงยาว
จังหวัดฉะเชิงเทรา |

3. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อประธานคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนนำไปใช้

5. การสร้างเครื่องมือในขั้นที่ 3 นำผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากขั้นที่ 2 มาวิเคราะห์และสรุปผล แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีวิธีการสร้างเครื่องมือดังนี้

- 5.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 5.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า
- 5.3 รวบรวมรายละเอียดในข้อ 1 และข้อ 2 เป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม
- 5.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปเสนอประธานคณะกรรมการที่ปรึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาวิทยวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัด และส่งหนังสือไปยังผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือกลับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม พร้อมนัดหมายวัน เวลา ที่จะมารับคืนแบบสอบถาม

การวิเคราะห์และการจัดกระทำข้อมูล

ตอนที่ 1 เมื่อผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน แยกตามรายด้านและรายข้อ การผ่านเกณฑ์ประเมินที่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้ว นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ตามประเด็น ดังต่อไปนี้

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ในการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิตแก้ว, 2535, หน้า 24) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50-5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.50-4.50	หมายถึง มาก
2.51-3.50	หมายถึง ปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง น้อย
1.00-1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของรูปแบบการรับรองคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่า t -Test โดยมีแนวทางการสรุปผลดังนี้

2.1 ถ้าค่าสถิติ t -Test ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน

2.2 ถ้าค่าสถิติ t -Test มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าไม่มีความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน