

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive research) ซึ่ง
มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่างประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยสามัญ และพยาบาลหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยสามัญในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลทั่วไปซึ่งมีจำนวนเตียง
มากกว่า 500 เตียง มี 5 สังกัด จำนวน 8 โรงพยาบาล ดังนี้

- 1.1 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
 - 1.1.1 โรงพยาบาลราชวิถี
- 1.2 สังกัดกระทรวงกลาโหม
 - 1.2.1 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
 - 1.2.2 โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
 - 1.2.3 โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
- 1.3 สังกัดกระทรวงมหาดไทย
 - 1.3.1 โรงพยาบาลตำรวจ
- 1.4 สังกัดสภากาชาดไทย
 - 1.4.1 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- 1.5 สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
 - 1.5.1 โรงพยาบาลศิริราช
 - 1.5.2 โรงพยาบาลรามธิบดี

ประชากรที่เป็นผู้ป่วยสามัญ และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะดังนี้

ก) ผู้ป่วย เป็นผู้ป่วยสามัญที่เข้ารับการรักษาในแผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกออร์โธปิดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกสูติ-นรีเวชกรรม ทั้งหญิงและชาย มีคุณสมบัติดังนี้

1. มีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสติสัมปชัญญะดี ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์

2. ไม่ป่วยหนักจนเกินไป พอช่วยตัวเองได้บ้าง

3. เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป

4. ไม่อยู่ห้องแยก และไม่ได้รับการผ่าตัดในวันนั้น

ข) พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่บริหารงานในหอผู้ป่วยที่มีการปฏิบัติงานในตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี ในหอผู้ป่วยสามัญ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกออร์โธปิดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกสูติ-นรีเวชกรรม

2. ตัวอย่างประชากร ได้จากการสุ่มตัวอย่างที่ตรงกับลักษณะประชากรที่กำหนด

ก) ผู้ป่วย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ตัวอย่างประชากรที่ดี ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage random sampling) โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. รวบรวมจำนวนประชากรผู้ป่วยสามัญที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 สังกัด 8 โรงพยาบาล จากแผนกต่าง ๆ ดังนี้ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกออร์โธปิดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกสูติ-นรีเวชกรรม ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2537 - 31 ธันวาคม 2537 มีจำนวนทั้งสิ้น 134,465 คน

2. กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป เลือกขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.05 (เพชร์น้อย สิงห์ช่างชัย ศิริพร ชัมภลชิต และ กัสนีย์ นะแสง, 2535) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 321 คน

3. แบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามสังกัดโรงพยาบาล และตามแผนกต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกออร์โธปิดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกสูติ-นรีเวชกรรม และคำนวณหาจำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละชั้นภูมิของโรงพยาบาล โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนประชากรในแผนกต่าง ๆ ของแต่ละโรงพยาบาลให้ได้จำนวน 321 คน

4. ทำการเลือกตัวอย่างประชากรในแต่ละโรงพยาบาล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ให้ครบตามจำนวนตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ป่วยที่เป็นประชากร จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาล

| สังกัด | โรงพยาบาล | ประชากร(คน) |
|------------------|--------------------|-------------|
| กระทรวงสาธารณสุข | ราชวิถี | 23,378 |
| กระทรวงกลาโหม | พระมงกุฎเกล้า | 12,860 |
| | ภูมิพลอดุลยเดช | 13,074 |
| | สมเด็จพระปิ่นเกล้า | 9,531 |
| กระทรวงมหาดไทย | ตำรวจ | 9,608 |
| สภากาชาดไทย | จุฬาลงกรณ์ | 33,399 |
| ทบวงมหาวิทยาลัย | ศิริราช | 10,236 |
| | รามธิบดี | 22,379 |
| รวม | | 134,465 |

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนก

| | | แผนก | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| สังกัด | โรงพยาบาล | อายุรกรรม | | ศัลยกรรม | | ออร์โธปิดิกส์ | | จักษุ | | โสต ศอ นาสิก | | สูติ-นรีเวชกรรม | |
| | | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง |
| กระทรวง สาธารณสุข | ราชวิถี | 1,752 | 4 | 4,110 | 10 | 1,340 | 3 | 1,392 | 4 | 994 | 2 | 13,790 | 33 |
| กระทรวง มหาดไทย | พระมงกุฎเกล้า | 1,805 | 4 | 3,918 | 9 | 2,091 | 5 | 503 | 1 | 416 | 1 | 4,127 | 10 |
| | ภูมิพลอดุลยเดช | 2,581 | 6 | 4,187 | 10 | 1,756 | 4 | 1,088 | 3 | 1,044 | 2 | 2,418 | 6 |
| | สมเด็จพระปิ่นเกล้า | 2,017 | 5 | 1,804 | 4 | 917 | 2 | -* | -* | -* | -* | 4,793 | 12 |
| กระทรวง มหาดไทย | ตำรวจ | 1,362 | 3 | 3,750 | 9 | 1,562 | 4 | 1,125 | 3 | 403 | 1 | 1,406 | 3 |


ตารางที่ 2 จำนวนผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนก (ต่อ)

| | | แผนก | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| สังกัด | โรงพยาบาล | อายุรกรรม | | ศัลยกรรม | | ออร์โธปิดิกส์ | | จักษุ | | โสต ศอ นาสิก | | สูติ-นรีเวชกรรม | |
| | | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง |
| สภากาชาดไทย | จุฬาลงกรณ์ | 6,882 | 17 | 6,759 | 16 | 1,370 | 3 | 2,595 | 6 | 1,355 | 3 | 14,438 | 35 |
| ทบวง | ศิริราช | 2,497 | 6 | 2,356 | 6 | 1,177 | 3 | 917 | 2 | 448 | 1 | 2,841 | 7 |
| มหาวิทยาลัย | รามธิบดี | 3,536 | 9 | 5,620 | 13 | 1,355 | 3 | 1,931 | 5 | 1,409 | 3 | 8,528 | 20 |
| | รวม | 22,432 | 54 | 32,504 | 77 | 11,568 | 27 | 9,551 | 24 | 6,069 | 13 | 52,341 | 126 |

หมายเหตุ * เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าฯ ยังไม่ได้แยกแผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก ออกจากแผนกศัลยกรรม
ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลในแผนกนี้

ข) พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย มีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. รวบรวมจำนวนประชากรพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 สังกัด 8 โรงพยาบาล จากแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกออร์โธปิดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกสูติ-นรีเวชกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 137 คน (สำรวจวันที่ 31 มีนาคม 2538)
2. กำหนดขนาดตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างประชากรทั้งหมดเป็นขนาดตัวอย่าง ซึ่งสามารถจำแนกตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนกต่าง ๆ ดังนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 จำนวนพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนก

| | | แผนก | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------------------|-----------|----------|----------|----------|---------------|----------|---------|----------|--------------|----------|-----------------|----------|
| สังกัด | โรงพยาบาล | อายุรกรรม | | ศัลยกรรม | | ออร์โธปิดิกส์ | | จักษุ | | โสต ศอ นาสิก | | สูติ-นรีเวชกรรม | |
| | | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง |
| กระทรวง สาธารณสุข | ราชวิถี | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| กระทรวง | พระมงกุฎเกล้า | 4 | 4 | 7 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| กลาโหม | ภูมิพลอดุลยเดช | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| | สมเด็จพระปิ่นเกล้า | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | -* | -* | -* | -* | 2 | 2 |
| กระทรวง มหาดไทย | ตำรวจ | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

ตารางที่ 3 จำนวนพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนก

| | | แผนก | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| สังกัด | โรงพยาบาล | อายุรกรรม | | ศัลยกรรม | | ออร์โธปิดิกส์ | | จักษุ | | โสต ศอ นาสิก | | สูติ-นรีเวชกรรม | |
| | | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง | ประ- ชากร | ตัว อย่าง |
| สภากาชาดไทย | จุฬาลงกรณ์ | 5 | 5 | 7 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| ทบวง | ศิริราช | 9 | 9 | 9 | 9 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 9 | 9 |
| มหาวิทยาลัย | รามธิบดี | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| | รวม | 32 | 32 | 43 | 43 | 14 | 14 | 9 | 9 | 7 | 7 | 32 | 32 |

หมายเหตุ * เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าฯ ยังไม่ได้แยกแผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก ออกจากแผนกศัลยกรรม
ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลในแผนกนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงมาจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการตามรูปแบบของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985, 1988) ซึ่งพัฒนาโดย Babakus และคณะ (1991) และ Scardina (1994) โดยมีขั้นตอนและวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการพยาบาลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ แล้วนำไปสร้างรูปแบบคุณภาพบริการพยาบาล

2. นำรูปแบบคุณภาพบริการพยาบาลที่สร้างขึ้นไปสร้างแบบสอบถาม ซึ่งมี 2 ชุด สำหรับผู้ป่วย 1 ชุด และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ชุด แต่ละชุดแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามผู้ป่วย แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ศึกษาสถานภาพของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส นับถือศาสนา อาชีพ รายได้ สาเหตุจูงใจที่ตัดสินใจเลือกมาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ จำนวนวัน และแผนกที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล ถึงวันตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ศึกษาสถานภาพของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก และการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม

ตอนที่ 2 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

ลักษณะของแบบสอบถามมีดังนี้

1. แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ในตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) และข้อความในแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด จะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งมีข้อความเหมือนกันทั้ง 2 ชุด จะต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) มีทั้งหมด 40 ข้อ แบ่งตามรายละเอียดได้ดังนี้

- หมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ (Access) มีข้อความคำถาม 5 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 1-5
- หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีข้อความคำถาม 4 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 6-9
- หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล (Competence) มีข้อความคำถาม 3 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 10-12
- หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย (Courtesy) มีข้อความคำถาม 4 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 13-16
- หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีข้อความคำถาม 3 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 17-19
- หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีข้อความคำถาม 2 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 20-21
- หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) มีข้อความคำถาม 7 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 22-28
- หมวดที่ 8 ความปลอดภัย (Security) มีข้อความคำถาม 3 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 29-31
- หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีข้อความคำถาม 5 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 32-36
- หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักรับบริการ (Understanding/Knowing) มีข้อความคำถาม 4 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 37-40

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาล มีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วนการให้ค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

มากที่สุด หมายถึงผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับการมากกว่าวันละ 4 ครั้งขึ้นไป กำหนดให้ 5 คะแนน

มาก หมายถึงผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับการวันละ 3-4 ครั้ง กำหนดให้ 4 คะแนน

ปานกลาง หมายถึงผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับการวันละ 2 ครั้ง กำหนดให้ 3 คะแนน

น้อย หมายถึงผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับการอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง กำหนดให้ 2 คะแนน

น้อยมาก หมายถึงผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับการ ไม่จำเป็นต้องทุกวัน กำหนดให้ 1 คะแนน

การพิจารณาคะแนนเฉลี่ย เพื่อชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ก็ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 ชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 ชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 ชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 ชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 ชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง น้อยมาก

การพิจารณาคะแนนบริการพยาบาลเป็นรายหมวด พิจารณาจากผลรวม
ของคะแนนการบริการพยาบาลในรายหมวดแต่ละหมวด และแปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์
เฉลี่ยดังนี้

หมวดที่ 1 การให้บริการเข้าถึงบริการ

มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ มีคะแนนรวม 25 คะแนน

แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 22.50 - 25.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 17.50 - 22.49 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 12.50 - 17.49 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 7.50 - 12.49 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 5.00 - 7.49 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร

มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ มีคะแนนรวม 20 คะแนน

แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 18.00 - 20.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 14.00 - 17.99 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 10.00 - 13.99 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 6.00 - 9.99 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 4.00 - 5.99 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล

มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ มีคะแนนรวม 15 คะแนน
 แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 13.50 - 15.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 10.50 - 13.49 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 7.50 - 10.49 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 4.50 - 7.49 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 3.00 - 4.49 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 4 ความมีวิชาชีพ

มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ มีคะแนนรวม 20 คะแนน
 แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 18.00 - 20.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 14.00 - 17.99 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 10.00 - 13.99 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 6.00 - 9.99 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 4.00 - 5.99 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ

มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ มีคะแนนรวม 15 คะแนน
 แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 13.50 - 15.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 10.50 - 13.49 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 7.50 - 10.49 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 4.50 - 7.49 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 3.00 - 4.49 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ

มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ มีคะแนนรวม 10 คะแนน
 แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 9.00 - 10.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 7.00 - 8.99 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 5.00 - 6.99 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 3.00 - 4.99 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 2.00 - 2.99 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที

มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ มีคะแนนรวม 35 คะแนน
แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 31.50 - 35.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 24.50 - 31.49 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 17.50 - 24.49 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 10.50 - 17.49 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 7.00 - 10.49 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 8 ความปลอดภัย

มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ มีคะแนนรวม 15 คะแนน
แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 13.50 - 15.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 10.50 - 13.49 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 7.50 - 10.49 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 4.50 - 7.49 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 3.00 - 4.49 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ มีคะแนนรวม 25 คะแนน
 แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 22.50 - 25.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 17.50 - 22.49 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 12.50 - 17.49 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 7.50 - 12.49 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 5.00 - 7.49 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ มีคะแนนรวม 20 คะแนน
 แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 18.00 - 20.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 14.00 - 17.99 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 10.00 - 13.99 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 6.00 - 9.99 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 4.00 - 5.99 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

การพิจารณาคะแนนบริการพยาบาลโดยรวมทั้งหมด 40 ข้อ พิจารณาจากผลรวมของคะแนนการบริการพยาบาลซึ่งมีคะแนนรวม 200 คะแนน แปลผลคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

| คะแนนเฉลี่ยจริง | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------------|-------------|-----------|
| 180.00 - 200.00 | 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 140.00 - 179.99 | 3.50 - 4.49 | มาก |
| 100.00 - 139.99 | 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 60.00 - 99.99 | 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 40.00 - 59.99 | 1.00 - 1.49 | น้อยมาก |

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ตรวจสอบโดยการหาความตรง การวิเคราะห์แบบทดสอบ และหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. การหาความตรง (Validity)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อเรื่อง (Content Validity) โดยผู้วิจัยปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยมาจาก SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ซึ่งพัฒนาโดย Babakus และคณะ (1991) และ Scardina (1994) เอกสาร ตำรา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อเรื่อง (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) โดยถือเกณฑ์ 8 ใน 10 ท่านของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับ แล้วนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

2. การวิเคราะห์แบบสอบถาม (Item Analysis) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับ กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ซึ่งเป็นผู้ปวยจำนวน 30 คน และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 30 คน แล้วนำค่าคะแนนที่ได้จากการวัดไปวิเคราะห์ข้อคำถาม หาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้เกณฑ์ความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อคำถามที่ต้องการวัด ถ้าค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.2 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ แต่ถ้าค่าต่ำกว่านี้หรือมีค่าเป็นลบ ให้ตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป หรือนำไปปรับปรุงข้อคำถามใหม่ ก็จะสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ได้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้ออย่างชัดเจน และครอบคลุม โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การหาค่าความสัมพันธ์เป็นรายข้อกับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อคำถามที่ต้องการวัดในข้อคำถามของรายหมวดแต่ละหมวด และหาค่าความสัมพันธ์เป็นรายข้อกับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อคำถามที่ต้องการวัดในข้อคำถามทั้งหมด (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

3. การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปวยจำนวน 30 คน และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 30 คน จากแผนกต่าง ๆ ดังนี้ คือ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกออร์โธปิดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกสูติ-นรีเวชกรรม ที่โรงพยาบาลวชิรพยาบาลและโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดกรุงเทพมหานคร แล้วนำค่าคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้การหาค่าความเที่ยงมีคุณภาพชัดเจน และครอบคลุม ผู้วิจัยได้คำนวณหาความเที่ยงเป็นรายหมวดแต่ละหมวด และหาค่าความเที่ยงโดยรวมทั้งฉบับ (ดังแสดงในภาคผนวก ค) ซึ่งผลจากการหาค่าความเที่ยงพบว่า การหาค่าความเที่ยงโดยรวมทั้งฉบับในแบบสอบถามผู้ป่วยได้ค่าความเที่ยง 0.94 และแบบสอบถามพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ค่าความเที่ยง 0.95 หลังจากเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงอีกครั้ง (ดังแสดงในภาคผนวก ค) เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลต่าง ๆ ของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังกัดต่าง ๆ ของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ค่าจำกัดความ ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย และตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามผู้ป่วย 1 ชุด และแบบสอบถามพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ชุด

3. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลสังกัดต่าง ๆ ของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อชี้แจงให้ทราบวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยตนเอง เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2538 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2538 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน

4. ผู้วิจัยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำสำเนาหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับการอนุญาตเรียบร้อยไปติดต่อกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแผนกที่กำหนด พร้อมแบบสอบถาม 1 ชุด ชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ทราบเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยให้ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ เวลามารับแบบสอบถามคืนจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ถ้าไม่เรียบร้อยจะขอความร่วมมือจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ที่สุด ได้ข้อมูล 137 ชุด อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ 136 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.27

4.2 ในขณะที่ผู้วิจัยไปติดต่อกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ได้ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยไปพร้อมกัน โดยแบ่งจำนวนประชากรผู้ป่วยออกเป็นชั้นภูมิตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนก คำนวณตามสัดส่วนประชากรในแผนกต่าง ๆ ของแต่ละโรงพยาบาล เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยแล้ว

ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยขอคำแนะนำจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ว่ามีผู้ป่วยคนใดบ้างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด สามารถตอบแบบสอบถามได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยขอสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยแบบเจาะจงด้วยตนเอง และทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่ไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถาม อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ สำหรับผู้ป่วยที่อ่านออกเขียนได้ ถนัดในการตอบแบบสอบถามให้ทำการตอบแบบสอบถามเอง จนได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ 321 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS - X (Statistical Package for the Social Science X) ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วย และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาแจกแจงในรูปความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย นำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test)
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย เมื่อจำแนกเป็นรายหมวด นำค่าเฉลี่ยของตัวกำหนดคุณภาพบริการพยาบาลที่คำนวณได้เป็นรายหมวด มาคำนวณเป็นดัชนีชี้ความสำคัญ