

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และปัญหาและอุปสรรคของการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นห้องตรวจในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 สังกัด คือ สังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานครและทบวงมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ห้องตรวจต่างๆ จำนวน 129 ห้อง (ดังแสดงในตารางที่ 1)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการเลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. เลือกแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกโรงพยาบาลเป็น 5 กลุ่ม ตามสังกัด แล้วจับสลากกลุ่มละ 1 โรงพยาบาล ได้โรงพยาบาล ดังรายนาม ตามลำดับ สังกัดคือ สังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร และทบวงมหาวิทยาลัย จับสลากได้ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลศิริราช ตามลำดับ

2. เลือกห้องตรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกห้องตรวจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ใหญ่ (อายุมากกว่า 14 ปี) ในทุกห้องตรวจ ได้แก่ ห้องตรวจอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สูติกรรม หู คอ จมูก ห้องตรวจตา และห้องตรวจที่ผู้รับบริการมีบัตรประกันสังคม เพื่อทำ

การสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด กรณีสังเกตไม่พบจะ สัมภาษณ์พยาบาลหัวหน้าห้องตรวจ

ได้ห้องตรวจในแผนกผู้ป่วยนอก ทั้งหมดจำนวน 31 ห้องตรวจ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของห้องตรวจแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

สังกัดกระทรวง	โรงพยาบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
		จำนวน(ห้อง)	จำนวน(ห้อง)
1. กลาโหม	พระปิ่นเกล้า	6	
	พระมงกุฎเกล้า	15	6
	ภูมิพล	7	
2. มหาดไทย	ตำรวจ	7	7
3. สาธารณสุข	เลิดสิน	8	6
	ราชวิถี	13	
	นพรัตนราชธานี	12	
4. กรุงเทพมหานคร	กลาง	10	
	เจริญกรุงประชารักษ์	10	
	ตากสิน	8	6
	วชิระ	10	
5. ทบวงมหาวิทยาลัย	รามธิบดี	12	
	ศิริราช	11	6
รวม		129	31

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบบันทึกการสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ชื่อโรงพยาบาล ห้องตรวจ และวันเดือนปีที่เก็บข้อมูล เป็นแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสังเกตการจัดบริการสุขภาพ ตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในห้องตรวจแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยแบบบันทึกการสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ที่สามารถสังเกตเห็นได้ โดยจัดทำเป็นข้อรายการ และตัวชี้วัด ช่องขวามือของตัวชี้วัดเป็นการสังเกต ซึ่งแสดงเป็น 2 ช่องรายการ คือ มี/ไม่มี และกำหนดตัวชี้วัดที่ต้องสังเกตในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอก แบบสัมภาษณ์การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แล้วบันทึกรายการในช่องรายการ มี/ไม่มี และแบบบันทึกปัญหาและอุปสรรคการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ให้บันทึกลงในช่องว่างของปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ขวามือสุด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดข้อรายการที่จะทำการสังเกตและสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และผู้วิจัยได้กำหนดให้กรบันทึกมีความหมายดังนี้

มี	หมายถึง	แผนกผู้ป่วยนอก มีการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ตามตัวชี้วัดที่สังเกตและสัมภาษณ์
ไม่มี	หมายถึง	แผนกผู้ป่วยนอก ไม่มีการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ตามตัวชี้วัดที่สังเกตและสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler (1994)
2. การศึกษานำร่องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาดูงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ประสบผลสำเร็จในการจัดบริการสุขภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ทั่วไป และให้ความร่วมมือในการศึกษาดูงาน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และโรงพยาบาลเวชธานี โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายการตลาด หัวหน้างานผู้ป่วยนอก และดูงานในแผนกผู้ป่วยนอก เกี่ยวกับการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน (รายละเอียดในภาคผนวก ง หน้า 111 - 112)

3. การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 มาสร้างเป็นแบบบันทึกการสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในแผนกผู้ป่วยนอก โดยกำหนดส่วนประกอบของแบบบันทึกการสังเกตเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบบันทึกการสังเกต การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด โดยกำหนดให้มีข้อรายการและตัวชี้วัดของการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการ ราคาค่าบริการ สถานที่และช่องทางการจัดบริการ และการส่งเสริมการบริการ ถ้าไม่สามารถสังเกตได้จะทำการสัมภาษณ์พยาบาลหัวหน้าห้องตรวจ นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังมีการกำหนดตัวชี้วัดบางตัว ที่ต้องสังเกตในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอกไว้ล่วงหน้าและบันทึกปัญหาและอุปสรรคของการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ในช่องขวามือสุด ได้จำนวนข้อรวมทั้งหมด 117 ข้อ ดังนี้

ด้านบริการ	จำนวน	48	ข้อ
ด้านราคาค่าบริการ	จำนวน	15	ข้อ
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ	จำนวน	18	ข้อ
ด้านการส่งเสริมการบริการ	จำนวน	36	ข้อ

ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือประกอบแบบบันทึกการสังเกต การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำจำกัดความของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน

ส่วนที่ 2 เกณฑ์การประเมินประกอบแบบบันทึกการสังเกต ซึ่งใช้ประกอบกับข้อรายการและตัวชี้วัด บางตัวที่ต้องการรายละเอียดในการพิจารณาเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อรายการ และการใช้ภาษาแล้วปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการ สุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 3 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 5 ท่าน (รายชื่อ ผู้ทรงคุณวุฒิดังแสดงไว้ในภาคผนวก ก หน้า 81) เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความถูกต้อง ภาษาที่ใช้และความเหมาะสมของเครื่องมือ พร้อมทั้งให้ข้อแก้ไขและข้อเสนอแนะ โดยถือเกณฑ์ ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 ท่าน ที่ยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 การตัดแปลงคำถาม จำนวน 6 ข้อ (ด้านบริการ ข้อ 1.2, 1.11, 2.5, 2.10, 2.13 และ 2.18)
- 1.2 การปรับปรุงการใช้ภาษา จำนวน 2 ข้อ (ด้านสถานที่และช่องทางการจัด บริการ ข้อ 2.) ในข้อ 1.1 และ ข้อ 4.) ในข้อ 2.1)
- 1.3 การปรับปรุงความชัดเจนของภาษา จำนวน 1 ข้อ (คู่มือประกอบการสังเกต ด้านบริการ คำจำกัดความข้อ 3.2)

จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบบันทึกการสังเกต และคู่มือประกอบแบบบันทึกการสังเกตมา แก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนอีกครั้งหนึ่ง

2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไข ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปหาความเที่ยงโดยทดลองใช้ (Try out) กับแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในห้องตรวจอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สูติกรรม หู คอ จมูก และห้องตรวจตา จำนวน 6 ห้อง โดยมีผู้ช่วยวิจัย 1 คน ซึ่งมีการเตรียมผู้ช่วยวิจัยดังนี้

- 2.1 เป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานพยาบาลมาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 2.2 มีประสบการณ์การได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย
- 2.3 เป็นผู้ที่ยินดีและมีเวลาเพียงพอที่จะร่วมงานวิจัยครั้งนี้
- 2.4 อธิบายเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและการใช้เครื่องมือในการวิจัยให้ผู้ช่วยวิจัย

2.5 ให้เวลาผู้ช่วยวิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย ประมาณ 1 สัปดาห์

2.6 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ไปทำการสังเกตร่วมกันที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ ที่จะทำการสังเกต โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะต้องไปสังเกตพร้อมกัน ในสถานการณ์เดียวกัน สังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในห้องตรวจเดียวกัน และบันทึกผลของการสังเกต ภายหลังจากสังเกตแต่ละครั้ง จนครบ 6 ครั้ง

จากนั้นนำผลการสังเกตของผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ไปหาความเที่ยง โดยใช้สูตรของ Polit and Hungler (1987) ดังต่อไปนี้

$$\text{ความเที่ยงของการสังเกต} = \frac{\text{จำนวนการสังเกตที่เหมือนกัน}}{\text{จำนวนการสังเกตที่เหมือนกัน} + \text{จำนวนการสังเกตที่ต่างกัน}}$$

ได้ค่าความเที่ยงของการสังเกตเท่ากับ 0.93 (รายละเอียดแสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขออนุมัติเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำหนังสือที่ได้รับอนุมัติให้เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไปพบและประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายวิชาการ และหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียดของวิธีเก็บข้อมูล ห้องตรวจที่ต้องการเก็บข้อมูล และขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายวิชาการและหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย พร้อมทั้งนัดเวลาที่จะทำการสังเกตและสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยทำการสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ห้องตรวจละ 1 ครั้ง ในช่วงเวลาเช้า (08.00 - 12.00 น.) ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลตากสิน สำหรับโรงพยาบาลศิริราช ช่วงเวลาเช้าจะเป็นเวลา 07.00 - 12.00 น. เนื่องจากช่วงเวลาน้ำยาจะมีผู้มารับบริการน้อย และบางห้องตรวจงดการให้บริการ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทีละ

โรงพยาบาล จนครบ 5 โรงพยาบาล ซึ่งมีรายละเอียดของการสังเกตดังนี้

2.1 ใช้วิธีสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยการสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในแผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่เริ่มแผนกผู้ป่วยนอก เริ่มบริการ จนกระทั่งเสร็จสิ้นภาระกิจในช่วงเวลาเช้านั้น โดยผู้วิจัยเลือกสังเกตในที่ที่สามารถสังเกตได้สะดวก

2.2 ผู้วิจัยทำการบันทึกการจัดบริการสุขภาพ ตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในแบบบันทึกการสังเกตตามข้อรายการและตัวชี้วัด ที่สังเกตได้ กรณีที่ไม่สามารถทำการสังเกตได้ จะทำการสัมภาษณ์กับพยาบาลหัวหน้าห้องตรวจ พร้อมทั้งบันทึกปัญหาและอุปสรรคของการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ส่วนการสังเกตครั้งต่อไป จะปฏิบัติตามข้อ 2. จนหมดช่วงเวลาของสังเกต ตามที่กำหนดไว้และทำการสังเกตจนครบ ตามจำนวนห้องตรวจที่ต้องการศึกษา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2540 ถึง วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2540 รวมเป็นเวลา 7 สัปดาห์ ได้สังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 31 ห้องตรวจๆ ละ 1 ครั้ง รวมทั้งหมด 31 ครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการสังเกตการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคและการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก นำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง