

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและตัวอย่างประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ ผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน ขนาด 200 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 แห่ง เป็นผู้ป่วย จำนวน 4,975 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 190 คน

1. ผู้ป่วย เป็นผู้ป่วยทั้งหญิงและชาย อายุ 15ปีขึ้นไปที่ได้รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยพิเศษของโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม - 8 กันยายน 2538 โดยมีคุณลักษณะดังนี้

- 1.1 เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมาแล้วอย่างน้อย 3 วัน
- 1.2 มีสติสัมปชัญญะดี สามารถตอบแบบสอบถามโดยการเขียนหรือตอบด้วยวาจาได้
- 1.3 ไม่ป่วยหนักเกินไป พอช่วยตัวเองได้บ้าง
- 1.4 ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษา

2. หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรขึ้นไปและขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลปะแล้ว ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี และปฏิบัติงานเฉพาะหอผู้ป่วยพิเศษในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม

### ตัวอย่างประชากร

ตัวอย่างประชากรได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. คัดเลือกโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาด 200 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร จากทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข 2536-2537 ของบริษัทอัลฟา รีเสิร์ช จำกัด ได้จำนวนทั้งหมด 22 แห่ง
2. สืบหาข้อมูลจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย และจำนวนผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดจากฝ่ายการพยาบาลหรือฝ่ายรับผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 22 แห่ง ได้จำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย 160 คน และจำนวนผู้ป่วย 3,732 คน(ดังตารางที่ 1)

3. กำหนดให้โรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งเป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร ได้จำนวนโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือในการท่ววิจัย จำนวน 18 แห่ง มีจำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วย 140 คน และจำนวนผู้ป่วย 3,272 คน

4. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ป่วยโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan ซึ่งได้จัดทำตารางระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มเมื่อทราบขนาดประชากรตั้งแต่ประชากร 10 คนไปจนถึง 1 แสนคน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) การวิจัยครั้งนี้มีขนาดประชากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย 160 คน และผู้ป่วย 3,732 คน ดังนั้นจึงได้ขนาดตัวอย่างประชากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยเท่ากับ 113 คน และผู้ป่วยเท่ากับ 348 คน

เนื่องจากขนาดประชากรหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 18 แห่ง มีจำนวน 140 คนและ 3,272 คน ตามลำดับ ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักของบัญญัติไตรยางค์เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ป่วยตามที่ได้กำหนดไว้คือ 113 คนและ 348 คน ตามลำดับ(ดังตารางที่ 1)

### 5. วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- 5.1 กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากจำนวนประชากรหัวหน้าหอผู้ป่วยมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงเลือกหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนที่สามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้เป็นกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วย

- 5.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างผู้ป่วยจากหอผู้ป่วยพิเศษที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมาร้อยละ 10 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมดในหอผู้ป่วยนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยทั้งโรงพยาบาลอย่างน้อยเท่ากับจำนวนที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในหอผู้ป่วยโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่สามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ให้ครบตามจำนวนตัวอย่างผู้ป่วยที่ต้องการ



ตารางที่ 1 ขนาดประชากรและขนาดประชากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ป่วย จำแนกตามโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	ขนาดประชากร		ขนาดตัวอย่างประชากร	
	หัวหน้าหอผู้ป่วย	ผู้ป่วย	หัวหน้าหอผู้ป่วย	ผู้ป่วย
1. กल्या่น้ำไท	2	64	2	6
2. กรุงเทพ	10	250	9	26
3. กรุงเทพคริสเตียน	7	160	6	18
4. เจ้าพระยา	9	225	7	24
5. เซนต์หลุยส์	9	200	7	22
6. เซนต์รัลเฟนเนอรัล	5	120	-	-
7. ไทยนครินทร์	4	100	3	10
8. ธนบุรี	16	350	12	37
9. บำรุงราษฎร์	4	100	-	-
10. ปิยะเวท	3	60	3	6
11. เปาโลเมโมเรียล	10	200	8	21
12. พญาไท 1	9	270	7	28
13. พญาไท 2	8	230	7	25
14. พระราม 9	4	80	3	8
15. มงกุฎวัฒนะ	3	75	3	8
16. มิชชั่น	6	128	5	14
17. เมโย	5	120	-	-
18. รามคำแหง	6	120	-	-
19. วิภาวดี	11	200	10	22
20. สมิติเวช	9	180	7	19
21. สยาม	3	100	2	10
22. หัวเฉียวมูลนิธิ	17	400	12	44
รวม	160	3,732	113	248

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดของคุณภาพบริการตามแนวคิดทางการตลาด. โดยมีขั้นตอนและวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

### ขั้นที่ 1 เตรียมการก่อนสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าวิจัยกำหนดคุณภาพบริการจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ รวมทั้งศึกษาแนวนโยบายการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
2. วิเคราะห์วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด (Conceptual framework) ในการสร้างแบบสอบถาม

### ขั้นที่ 2 สร้างเครื่องมือ

1. สร้างแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด สำหรับผู้ป่วย 1 ชุดและหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ชุด
    - ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
      - ตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพและ ระดับการศึกษา
      - ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
    - ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ตอน
      - ตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย
      - ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
- ลักษณะของแบบสอบถามมีดังนี้
1. แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดในตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด และข้อความในแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดจะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ในตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล ซึ่งมีข้อความเหมือนกันทั้ง 2 ชุดจะต่างกันเฉพาะสรรพนามที่ใช้เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 67 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล เป็นแบบอัตราส่วนการให้ค่า (Rating scale) มี 5 ระดับคือ

คาดหวังมากที่สุด	5	คะแนน
คาดหวังมาก	4	คะแนน
คาดหวังปานกลาง	3	คะแนน
คาดหวังน้อย	2	คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการตัดสินใจดังนี้

คาดหวังมากที่สุด หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้อย่างเต็มที่ว่าจะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้ ตลอดช่วงเวลาที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล หรือทุกครั้งที่ผู้ป่วยต้องการหรือทุกครั้งที่มีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ

คาดหวังมาก หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้มากว่า จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้ เกือบตลอดช่วงเวลาที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล หรือเกือบทุกครั้งที่มีผู้ป่วยต้องการหรือเกือบทุกครั้งที่มีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ

คาดหวังปานกลาง หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้มานกลางว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

คาดหวังน้อย หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้เพียงเล็กน้อยว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

คาดหวังน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ป่วยแทบจะไม่คาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง มีทั้งหมด 67 ข้อ แบ่งออกเป็น 10 หมวด ดังนี้

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ            | มีข้อคำถาม 7 ข้อ |
| 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร                  | มีข้อคำถาม 6 ข้อ |
| 3. ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของพยาบาล            | มีข้อคำถาม 8 ข้อ |
| 4. ข้อมูลเกี่ยวกับความมีอริยาบถไมตรีของพยาบาล | มีข้อคำถาม 7 ข้อ |
| 5. ข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ             | มีข้อคำถาม 4 ข้อ |
| 6. ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นวางใจได้       | มีข้อคำถาม 3 ข้อ |

7. ข้อมูลเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มีข้อคำถาม 8 ข้อ
  8. ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย มีข้อคำถาม 6 ข้อ
  9. ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมของบริการ มีข้อคำถาม 11 ข้อ
  10. ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย มีข้อคำถาม 7 ข้อ
2. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพร้อมทั้งขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไข

### ขั้นที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความตรงตามเนื้อหาและการหาความเที่ยง

#### การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและตำรา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามขึ้น ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา โดยพิจารณาควบคู่กับกรอบแนวคิดและคำจำกัดความรวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เมื่อได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 15 ท่าน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามพร้อมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาพิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง พิจารณารายข้อโดยถือเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ 12 ใน 15 ท่าน จึงจะถือได้ว่ามีความตรงตามเนื้อหา

ข้อแนะนำที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีการแก้ไขปรับปรุง มีรายละเอียดดังนี้คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วย ตัดออก 1 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังทั้ง 2 ชุด ได้แก้ไขเพิ่มเติมข้อความให้มีความเหมาะสมทางภาษา ความชัดเจนและครอบคลุมตามเนื้อหาและคำจำกัดความ และปรับข้อรายการจากเดิม 90 ข้อ ให้คงเหลือ 67 ข้อ

#### การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้สอบถามผู้ป่วย จำนวน 30 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient or Cronbach Coefficient) (ประคอง กรรณสูต, 2528) ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ได้ค่าความเที่ยง ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมีค่าความเที่ยง 0.95

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมีค่าความเที่ยง 0.94

เกณฑ์การให้คะแนน

การแปลผลคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาล แปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ระยอง ธรรมสูต, 2528)

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลเป็นรายหมวด พิจารณาจากผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลในรายหมวดแต่ละหมวด และแปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

หมวดที่ 1	การเข้าถึงบริการ	มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
หมวดที่ 4	ความมีอริยาสั้ยไมตรีของพยาบาล	มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
หมวดที่ 10	การเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย	มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลแต่ละหมวด เท่ากับ 35 คะแนน แปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
31.50 - 35.00	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
24.50 - 31.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
17.50 - 24.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
10.50 - 17.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
7.00 - 10.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด

หมวดที่ 2	การสื่อสาร	มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ
หมวดที่ 7	การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย	มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

ผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลแต่ละหมวด เท่ากับ 30 คะแนน แปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
27.00 - 30.00	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
21.00 - 26.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
15.00 - 20.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
9.00 - 14.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
6.00 - 8.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด

หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ  
 หมวดที่ 8 การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ  
 ผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลรายหมวด เท่ากับ 40  
 คะแนน แปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
36.00 - 40.00	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
28.00 - 35.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
20.00 - 27.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
12.00 - 19.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
8.00 - 11.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด

หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ  
 ผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลรายหมวด เท่ากับ 20  
 คะแนน แปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
18.00 - 20.00	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
14.00 - 17.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
10.00 - 13.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
6.00 - 9.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
4.00 - 5.99	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด

หมวดที่ 6 ความเชื่อมั่นวางใจได้ มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ  
 ผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลรายหมวด เท่ากับ 15  
 คะแนน แปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
13.50 - 15.00	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
10.50 - 13.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
7.50 - 10.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
4.50 - 7.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
3.00 - 4.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด





หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ  
ผลรวมของคะแนนความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลรายหมวด เท่ากับ 55  
คะแนน แปลผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
49.50 - 55.00	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มากที่สุด
38.50 - 49.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล มาก
27.50 - 38.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล ปานกลาง
16.50 - 27.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อย
11.00 - 16.49	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาล น้อยที่สุด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนขนาด 200 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 22 แห่ง เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้จำนวนโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย 18 แห่ง
2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุมัติให้ทำการวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลถึงหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 18 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียด วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนและคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ พร้อมกับขอความร่วมมือให้ช่วยชี้แจงให้หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้มีความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามและนัดหมายเพื่อกำหนด วัน เวลา สถานที่ตามความสะดวกของแต่ละโรงพยาบาล
3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองร่วมกับการขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ดำเนินการเก็บข้อมูลให้ การตอบแบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ทำการตอบแบบสอบถามเอง ผู้ป่วยที่อ่านออกเขียนได้ถนัดในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามเองและผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่ไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถามหรืออ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 18 โรงพยาบาล จะทำการเก็บข้อมูลดังนี้
  - 3.1 ในโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง ผู้วิจัยเลือกหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตามกำหนดทุกคนที่สามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างผู้ป่วยจากหอผู้ป่วยพิเศษที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมาร้อยละ 10 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมดในหอผู้ป่วยนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยทั้งโรงพยาบาลอย่างน้อยเท่ากับจำนวนที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในหอผู้ป่วยโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่สามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้ โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามที่ต้องการ ถ้าไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จภายใน 1 วัน ผู้วิจัยจะเดินทางมาเก็บรวบรวมข้อมูลอีกจนกว่าจะได้กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงจะไปเก็บรวบรวมข้อมูลในโรงพยาบาลต่อไป

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาทั้งสิ้น 3 สัปดาห์คือตั้งแต่วันที่ 17 สิงหาคม 2538 ถึงวันที่ 8 กันยายน 2538 จำนวนแบบสอบถามของผู้ป่วยที่แจกออกไปทั้งสิ้น 400 ฉบับได้รับคืนจำนวน 370 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 92.5 ของแบบสอบถามที่แจกไป เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 362 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 97.8 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ส่วนแบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยแจกออกไปทั้งสิ้น 130 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 118 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ของแบบสอบถามที่แจกไป เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ (ดังตารางที่ 2)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์	
	หัวหน้าหอผู้ป่วย	ผู้ป่วย
1. กล้วยน้ำไท	2	6
2. กรุงเทพ	9	25
3. กรุงเทพคริสเตียน	7	27
4. เจ้าพระยา	8	20
5. เซนต์หลุยส์	8	25
6. ไทยนครินทร์	3	6
7. ธนบุรี	9	26
8. ปิยะเวท	3	10
9. เปาโลเมโมเรียล	8	20
10. พญาไท 1	7	28
11. พญาไท 2	8	28
12. พระราม 9	4	8
13. มงกุฎวัฒนะ	3	9
14. มิชชั่น	6	15
15. วิภาวดี	11	35
16. สมิติเวช	8	15
17. สยาม	2	9
18. หัวเฉียวมูลนิธิ	12	50
รวม	118	362

ศูนย์วิจัยทันตสุขภาพ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมได้ ผู้วิจัยวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร นำมาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล นำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โดยสถิติทดสอบ ที (t-test)  
ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X (Statistical Package for the Social Science X)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย