

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีขั้นตอนวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งหน่วยงานพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ หน่วยงานผู้ป่วยนอก หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หน่วยงานห้องคลอด หน่วยงานห้องผ่าตัด หน่วยงานผู้ป่วยหนัก หน่วยงานศัลยกรรม หน่วยงานสูติ-นรีเวชกรรม หน่วยงานอายุรกรรม และหน่วยงานกุมารเวชกรรม ส่วนหน่วยงานพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ หน่วยงานผู้ป่วยนอก หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หน่วยงานห้องคลอด หน่วยงานห้องผ่าตัด หน่วยงานผู้ป่วยหนัก หน่วยงานศัลยกรรม หน่วยงานสูติ-นรีเวชกรรม หน่วยงานอายุรกรรม และหน่วยงานกุมารเวชกรรม รวมทั้งศูนย์โรคหัวใจ ศูนย์หายใจ และศูนย์สุขภาพ รวมทั้งสิ้น 7 โรงพยาบาล มีหัวหน้าหน่วยงานรวม 115 คน

การวิจัยนี้ดำเนินการกับประชากรหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพทั้งหมด 115 คน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สังกัด	โรงพยาบาล	ประชากร (คน)
กระทรวงสาธารณสุข	รพ. เสนา	13
	รพ. เชียงรายประชานุเคราะห์	32
	รพ. สมเด็จพระยุพราชเดชอุดม	7
	รพ. ธีัญญารักษ์	17
สังกัดกระทรวงกลาโหม	รพ. ค่ายประจักษ์ศิลปาคม	12
เอกชน	รพ. พญาไท 2	25
	รพ. ราษฎร์ยินดี	9
รวม		115

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล แล้วนำมาวิเคราะห์ตามสถานภาพส่วนบุคคล สถานภาพการทำงาน และประเภทของโรงพยาบาล ได้ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (ตารางที่ 3-5)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
คือ อายุ วุฒิการศึกษา เพศ และสถานภาพสมรส

สถานภาพส่วนบุคคล	รพ.รัฐบาล (n=80)		รพ.เอกชน (n=33)		รวม (n=113)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
20-30 ปี	3	3.7	4	12.1	7	6.2
31-40 ปี	35	43.8	21	63.3	56	49.6
41-50 ปี	34	42.5	6	78.2	40	35.4
51 ปีขึ้นไป	8	10.0	2	6.1	10	8.8
วุฒิการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	6.3	-	-	5	4.4
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	60	75.0	33	100.0	93	82.3
ปริญญาโทขึ้นไป	15	18.7	-	-	15	13.3
เพศ						
ชาย	-	-	1	3.0	1	0.9
หญิง	80	100	32	97.0	112	99.1
สถานภาพสมรส						
โสด	20	25	14	42.4	34	30.1
สมรส	53	73.7	19	57.6	78	69.0
หม้ายหย่าร้างหรือแยกกันอยู่	1	1.3	-	-	1	0.9

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลจำแนกตามสถานภาพการทำงาน
คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

สถานภาพการทำงาน	รพ.รัฐ (n=80)		รพ.เอกชน (n=33)		รวม (n=113)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล						
น้อยกว่า และเท่ากับ 5 ปี	6	7.5	2	6.1	8	7.1
6 – 10 ปี	7	8.7	18	54.5	25	22.1
11 – 15 ปี	14	17.5	12	36.4	26	23.0
16 – 20 ปี	32	40.0	-	-	32	28.3
21 – 25 ปี	8	10.0	-	-	8	7.1
26 ปีขึ้นไป	13	16.3	1	3.0	14	12.4
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน						
น้อยกว่าและเท่ากับ 5 ปี	22	27.5	20	60.6	42	37.1
6 – 10 ปี	18	22.5	6	18.2	24	21.2
11 – 15 ปี	12	15.0	-	-	12	10.6
16 – 20 ปี	3	3.75	-	-	3	2.7
21 – 25 ปี	3	3.75	-	-	3	2.7
26 ปีขึ้นไป						

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ประเภทโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
รพ.รัฐบาล	80	70.8
รพ.เอกชน	33	29.2
รวม	113	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมี 1 ชุด คือ แบบสอบถาม “การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ” แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเอกสารการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล

1. การสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาแนวคิดจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานพยาบาลที่ใช้วงจรการพัฒนาคุณภาพของเดมมิ่ง ในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การวัด ตรวจสอบ และการแก้ไขปรับปรุง (PDCA cycle) และองค์ประกอบของมาตรฐานทั่วไปของโรงพยาบาล ทั้ง 9 ด้าน คือ 1) การกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ 2) การจัดองค์กร และการบริหาร 3) การจัดการทรัพยากรบุคคล 4) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 5) นโยบาย และวิธีปฏิบัติ 6) สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก 8) ระบบงาน กระบวนการให้บริการ และ 9) กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

1.2 ทำการสัมภาษณ์ในแนวลึก (Indepth interview) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติดังนี้

- 1) นักวิชาการที่มีความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 2 คน
- 2) หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 5 คน (โรงพยาบาลรัฐบาล 3 คน โรงพยาบาลเอกชน 2 คน)
- 3) หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่มีความก้าวหน้าในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพและเข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพเป็นเวลานาน จำนวน 1 คน

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 8 ท่าน ตามขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมการสัมภาษณ์ โดยเลือกผู้เชี่ยวชาญตามคุณสมบัติ โทรศัพท์ถึงผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อขออนุญาตเป็นการส่วนตัวก่อน เมื่อได้รับการตอบรับแล้ว จึงขอจดหมายจากคณะพยาบาลศาสตร์ส่งไปยังผู้บังคับบัญชาของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์

2. วางแผนการสัมภาษณ์ โดยการเตรียมแบบสัมภาษณ์และกำหนดเวลาในการสัมภาษณ์ เตรียมอุปกรณ์ จดบันทึกและเทปบันทึกเสียง โทรศัพท์ติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า 1 สัปดาห์ โดยนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ การสัมภาษณ์

3. เริ่มสัมภาษณ์ แนะนำตนเองต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ด้วยสื่อน้ำยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี บอกวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และขอคำยินยอมจากผู้ให้สัมภาษณ์ในการบันทึกเทป มีการพูดคุยเรื่องทั่วไปก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์จริง

4. ทำการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามปลายเปิดเป็นแนวทางสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล ตามมาตรฐานทั่วไปของโรงพยาบาล 9 ด้าน โดยอาศัยวงจรการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Plan-Do-Check-Act) ดังต่อไปนี้

1. มีการวางแผนกิจกรรมอะไรบ้าง
2. มีการดำเนินการ (ปฏิบัติ) กิจกรรมอะไรบ้าง
3. มีการตรวจสอบ (ประเมินผล) กิจกรรมอะไรบ้าง
4. มีการปรับปรุงกิจกรรมอะไรบ้าง

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิโดยใช้คำถามใน 4 ประเด็นข้างต้นกับทุกมาตรฐานทั่วไปของโรงพยาบาลทั้ง 9 ด้าน คือ

1. ด้านการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์
2. ด้านการจัดองค์กร และการบริหาร

3. ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล
4. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
5. ด้านนโยบาย และวิธีปฏิบัติ
6. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่
7. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
8. ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ
9. ด้านกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ

5. ผู้วิจัยจัดบันทึกข้อมูลที่เป็นใจความสำคัญ และบันทึกเทป และเมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ได้กล่าวคำขอบคุณต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 60 นาที ถึง 120 นาที รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทั้งหมด 18 วัน ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 6 มกราคม 2544

1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปใจความสำคัญ แล้วจึงนำเนื้อหาจากการสัมภาษณ์และการศึกษาเอกสารมาสร้างเป็นแบบสอบถามการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล ด้านการปฏิบัติกิจกรรม และด้านการมีเอกสาร โดยผ่านการพิจารณาและตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล จำนวน 9 ข้อ คือ ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สังกัดของโรงพยาบาล หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการให้เลือกคำตอบจากที่กำหนดไว้ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล จำนวน 140 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ จำนวน 13 ข้อ
2. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร จำนวน 13 ข้อ
3. ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล จำนวน 18 ข้อ
4. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 16 ข้อ

5. ด้านนโยบาย และวิธีปฏิบัติ จำนวน 12 ข้อ
6. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ จำนวน 20 ข้อ
7. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 13 ข้อ
8. ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ จำนวน 20 ข้อ
9. ด้านกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพ จำนวน 16 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการว่ามีการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ โดยมีหลักเกณฑ์ในการตอบและให้คะแนนดังนี้

ปฏิบัติ มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามได้ปฏิบัติกิจกรรมหรือมีกิจกรรมนั้นในหน่วยงาน

ไม่ปฏิบัติ มีค่าเท่ากับ 0 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมหรือไม่มีกิจกรรมนั้นในหน่วยงาน

การแปลผลคะแนน คะแนนเฉลี่ยรายด้านคิดจากคะแนนรวมรายด้านของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำคะแนนเฉลี่ยรายด้านที่ได้มาหาค่าร้อยละ โดยเทียบจากคะแนนเต็มรายด้าน แล้วจึงนำมาแปลผลเป็นระดับของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินระดับ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

- | | |
|----------------|---|
| 87.50 - 100.00 | ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการมากที่สุด |
| 75.00 - 87.49 | ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการมาก |
| 62.50 - 74.99 | ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการปานกลาง |
| 50.00 - 62.49 | ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการต่ำ |
| 0.00 - 49.99 | ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการต่ำมาก |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเอกสารการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล เป็นแบบสอบถามหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลถึงการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคูณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล จำนวน 60 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร จำนวน 8 ข้อ
3. ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล จำนวน 5 ข้อ

4. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านนโยบาย และวิธีปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ
6. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ จำนวน 9 ข้อ
7. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ
8. ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
9. ด้านกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการว่ามีเอกสารหรือไม่ โดยมีหลักเกณฑ์ในการตอบและให้คะแนนดังนี้

- | | |
|-------|--|
| มี | มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน หมายถึง มีเอกสารนั้นในหน่วยงาน |
| ไม่มี | มีค่าเท่ากับ 0 คะแนน หมายถึง ไม่มีเอกสารนั้นในหน่วยงาน |

การแปลผลคะแนน คะแนนเฉลี่ยรายด้านคิดจากคะแนนรวมรายด้านของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำคะแนนเฉลี่ยรายด้านที่ได้มาหาค่าร้อยละ โดยเทียบจากคะแนนเต็มรายด้าน แล้วจึงนำมาแปลผลเป็นระดับของการมีเอกสารกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินระดับ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

- | | |
|----------------|--|
| 87.50 - 100.00 | ระดับการมีเอกสารกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการมากที่สุด |
| 75.00 - 87.49 | ระดับการมีเอกสารกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการมาก |
| 62.50 - 74.99 | ระดับการมีเอกสารกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการปานกลาง |
| 50.00 - 62.49 | ระดับการมีเอกสารกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการต่ำ |
| 0.00 - 49.99 | ระดับการมีเอกสารกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการต่ำมาก |

1.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.3.1 การหาความตรงของเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามที่สร้างให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการบริหารการพยาบาล จำนวน 8 ท่าน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมทางภาษา ความสอดคล้องกับมาตรฐาน ความครอบคลุมของเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยา

นิพนธ์ โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องและการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิร้อยละ 80 ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามที่ต้องปรับปรุงดังนี้ คือ

ปรับความชัดเจนของภาษา	6	ข้อ
ตัดทอนข้อคำถามให้อยู่ในข้อเดียวกัน	2	ข้อ
เพิ่มจำนวนข้อคำถาม	8	ข้อ
ได้จำนวนข้อคำถามที่ใช้จริง	140	ข้อ (จากเดิม 133 ข้อ)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบ ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเกณฑ์ดังกล่าว และได้ให้ข้อเสนอแนะในการตัดสินส่วนของ หมายเหตุและไม่เข้าข่าย ของแบบสอบถามออก หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปหาค่าความเที่ยงต่อไป

1.3.2 การหาความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล จำนวน 30 คน จาก 2 โรงพยาบาลที่อยู่ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และกำลังดำเนินการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 15 คน และโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน รวมเป็น 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ คูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) และเมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว นำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ทดลองใช้ (n = 30)	เก็บข้อมูลจริง (n = 113)
การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ		
แบบสอบถามด้านการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ		
1. ด้านการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์	.82	.74
2. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร	.74	.70
3. ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล	.70	.65
4. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	.87	.81
5. ด้านนโยบาย และวิธีปฏิบัติ	.85	.78
6. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่	.86	.80
7. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	.73	.68
8. ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ	.76	.72
9. ด้านกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ	.76	.72
รวม	.93	.77
แบบสอบถามด้านการมีเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ		
1. ด้านการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์	.83	.76
2. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร	.72	.67
3. ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล	.87	.85
4. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	.85	.77
5. ด้านนโยบาย และวิธีปฏิบัติ	.77	.73
6. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่	.73	.78
7. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	.76	.79
8. ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ	.88	.87
9. ด้านกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ	.70	.82
รวม	.93	.79

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั้งหมด พร้อมด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด
3. โทรศัพท์ติดต่อหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขออนุญาตเก็บข้อมูล พร้อมส่งแบบสอบถามผ่านหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่งเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามพร้อมซองเปล่าติดแสตมป์จำหน่ายของ เขียนชื่อที่อยู่ผู้วิจัย เพื่อส่งกลับทางไปรษณีย์ โดยขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามกลับภายใน 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยไปติดต่อที่กลุ่มงานการพยาบาลเพื่อแจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 2 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลพญาไท 2 และโรงพยาบาล ภัฏญารักษ์ ขณะรับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและช้กถามเมื่อมีข้อสงสัย ส่วนอีก 5 โรงพยาบาล ส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม 2544 ถึงวันที่ 7 เมษายน 2544
4. เทคนิคที่จะช่วยให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนสูง ผู้วิจัยมีวิธีการดังนี้
 - จดหมายนำขอความร่วมมือ โดยมีจดหมายนำถึงหัวหน้าหน่วยงานที่ขออนุญาต และจดหมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามในการขอความร่วมมือและบอกถึงประโยชน์ของงานวิจัยนี้
 - การทำรูปแบบของแบบสอบถามให้น่าสนใจ เช่น ใช้กระดาษ A4 สีชมพูสลับสีขาว ในแต่ละตอนของแบบสอบถาม และในแต่ละข้อคำถามมีการเน้นแถบทึบ-จางให้เห็นชัดเจนและน่าอ่าน
 - ในแต่ละโรงพยาบาลผู้วิจัยติดต่อผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ และกล่าวขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือ
 - สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามโดยการแนบปากกาและแฟ้มให้กับผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน
 - ผู้วิจัยติดตาม และติดต่อประสานงานสม่ำเสมอ
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากทุกโรงพยาบาลจำนวน 113 ฉบับ จากที่ส่งไปทั้งหมด 115 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.26 มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 113 ฉบับ จึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประเภทและขนาดของโรงพยาบาล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. คะแนนแบบสอบถามการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมด วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนแบบสอบถามการดำเนินงานกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการปฏิบัติกิจกรรมของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนแบบสอบถามการดำเนินงานกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการมีเอกสารของหน่วยงานพยาบาลโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test
5. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05