

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดส่งเลือด สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

มีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดส่งเลือด ในกระบวนการขอใช้และเบิกจ่ายเลือด ของโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้รับเลือดล่าช้า ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 3.1 เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่
- 3.2 ประชากรที่ศึกษา
- 3.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาพื้นที่การให้บริการจัดการเลือดในโรงพยาบาลเอกชน ระดับตติยภูมิ เนื่องจากเป็นหน่วยงานเอกชนที่มีการขอใช้และเบิกจ่ายเลือด และส่วนประกอบของเลือดจากศูนย์บริการเลือดแห่งชาติ สภากาชาดไทย แล้วนำมาบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลหลังจากมีคำสั่งการรักษาของแพทย์ เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินต้องได้รับเลือดด่วน เพื่อให้พ้นจากภาวะวิกฤต และป้องกันความเสี่ยงในการเสียชีวิตของผู้ป่วยในพื้นที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ทำการศึกษาค้นคว้า

#### 3.2 ประชากรที่ศึกษา

ผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องได้รับเลือดด่วน เพื่อให้พ้นจากภาวะฉุกเฉิน และป้องกันความเสี่ยงในการเสียชีวิตรวมถึงภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ในพื้นที่โรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยจำนวน 30 ราย

โดยก่อนปรับปรุงกระบวนการแผนกละ 10 ราย รวม 3 แผนกเท่ากับ 30 ราย และหลังปรับปรุงกระบวนการแผนกละ 10 ราย รวม 3 แผนกเท่ากับ 30 ราย

### 3.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่

1. แผนกห้องปฏิบัติการ
2. แผนกห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
3. แผนกห้องผ่าตัด
4. แผนกหอผู้ป่วยใน 6 แผนก
5. แผนกหอผู้ป่วยวิกฤต 3 แผนก
6. แผนก Blood Collecting

จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้ศึกษาทำการคัดเลือก ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 13 คน นั้น ผู้ศึกษาพิจารณาจากแผนกที่มีการขอใช้เบิกจ่ายเลือดและส่วนประกอบของเลือดสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน ในแผนกห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนกห้องผ่าตัด แผนกหอผู้ป่วยใน 6 แผนก แผนกหอผู้ป่วยวิกฤต 3 แผนก และแผนก Blood Collecting เป็นแผนกที่ทำหน้าที่เก็บเลือดแล้วนำส่งเลือดระหว่างแผนกต่างๆ ส่วนแผนกห้องปฏิบัติการเป็นแผนกที่รับข้อมูลการขอใช้จากแผนกต่างๆข้างต้นมาดำเนินการตรวจวิเคราะห์เลือด แล้วบริหารจัดการเพื่อจัดส่งเลือด ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้จัดการแผนกรวมทั้งสิ้น 13 แผนก โดยกำหนดเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมากที่สุด สำหรับสายงานอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้เลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของสายงานนั้นๆ ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการบริหารจัดการเลือดและส่วนประกอบของเลือดในโรงพยาบาลที่ทำการศึกษาวิจัย หลังจากสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) แล้วได้ข้อสรุปร่วมกันว่าแผนกที่เหมาะสมในการเข้าเก็บข้อมูลและสังเกตการณ์หลัก มี 3 แผนก คือ 1.แผนกห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 2. แผนกห้องผ่าตัด 3.แผนกหอผู้ป่วยใน A8

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่สำคัญในการศึกษา คือ ผู้ทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 3.4.1 อุปกรณ์สำหรับบันทึกข้อมูล

อุปกรณ์สำหรับบันทึกข้อมูล เช่น เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป เครื่องเขียน กระดาษสำหรับจดบันทึกข้อมูล นาฬิกาจับเวลาแสดงผลแบบตัวเลข และแฟ้มสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.4.2 เอกสารแนวทางการสัมภาษณ์

เอกสารแนวทางการสัมภาษณ์ เป็นเอกสารที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้สร้างขึ้นจากการค้นคว้า จากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interviews) และเก็บข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และข้อคำถามที่นำมาสัมภาษณ์เชิงลึก มีการออกแบบโครงสร้างของคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (Directive Interview) กล่าวคือ เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง หรือเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิธีการศึกษา ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง หรือมีการนำคำสำคัญ (keywords) มาใช้ประกอบในการชี้นำคำถาม ผู้วิจัยได้ออกแบบแนวคำถาม ในการสัมภาษณ์ จากนั้นผู้ศึกษาลงพื้นที่เพื่อสนทนากลุ่ม แนวคำถามในการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 13 คน การสนทนากลุ่มจะเป็นไปในลักษณะการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลใน ประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจง โดยมีการบันทึกเสียงสนทนาควบคู่กับมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิด และแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางและละเอียดลึกซึ้ง

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การเก็บรวบรวมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

#### 3.5.1 ขั้นตอนเตรียมการ

3.5.1.1 การเตรียมตัวผู้ศึกษา เป็นการเตรียมความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสร้างแนวคำถามให้ครอบคลุมการสังเกต การ จดบันทึกและการจดบันทึกเวลาภาคสนาม ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.2 การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น อุปกรณ์สำหรับจดบันทึกข้อมูล อุปกรณ์ บันทึกเสียง นาฬิกาจับเวลา กล้องถ่ายภาพ และแฟ้มสำหรับเก็บเอกสารข้อมูล

#### 3.5.2 ขั้นตอนดำเนินการ

3.5.2.1 สร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูลซึ่งในที่นี้ คือแผนกที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการขอใช้และจัดส่งเลือด โดยผู้ศึกษาแนะนำตนเอง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และกระบวนการศึกษาโดยละเอียด เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้ ทำการศึกษา และได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5.2.2 เมื่อผู้ทำการศึกษาและผู้ให้ข้อมูลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้ว โดยมีความ พร้อมและยินดีที่จะให้ข้อมูล จึงนัดเวลาเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ด้วยการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interview) พร้อมทั้งการใช้การ สังเกต

3.5.2.3 การบันทึกภาคสนาม (Field Note) ผู้ศึกษาจะทำการบันทึกเสียงในขณะที่การสัมภาษณ์ และจดบันทึกในประเด็นสำคัญโดยอาศัยจากการสังเกตร่วมด้วย รวมถึงการเข้าพื้นที่เพื่อติดตาม Flow การทำงานในการขอใช้และจัดจ่ายเลือด ตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการพร้อมทั้งบันทึกเวลาทั้งกระบวนการ (System Tracer)

3.5.2.4 แปลผลข้อมูล หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาทำการบันทึกให้เป็นระเบียบ โดยเริ่มจากการถอดเทปที่ได้ทำการบันทึกเสียงไว้ ซึ่งจะบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไว้ทั้งหมด หลังจากนั้นจึงอ่านเพื่อการตรวจสอบข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจนหรือครบถ้วน เพื่อที่จะนำไปสัมภาษณ์เพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

3.5.2.5 ทำการตรวจสอบความตรงของข้อมูลอีกครั้งก่อนทำการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยนำข้อมูลที่ได้จากการแปลผลรายวันไปสอบถามย้อนกลับเพื่อให้ผู้ข้อมูลได้ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

3.5.2.6 การสิ้นสุดการเก็บรวบรวมข้อมูลจะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้ ซึ่งจะไม่สามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากที่มีอยู่แล้วได้อีก ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความอึดตัว จึงยุติการสัมภาษณ์

### 3.6 การตรวจสอบข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นถูกต้องและตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยการศึกษาค้นเชิงคุณภาพครั้งนี้ ใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) (Denzin 1970) โดย แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

3.6.1 การตรวจสอบด้านข้อมูล (data triangulation) ตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

3.6.2 การตรวจสอบด้านผู้ศึกษา (investigator triangulation) ตรวจสอบจากผู้ศึกษาหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันว่าได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าผู้ศึกษาหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อค้นพบที่ได้มามีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ได้มามีความถูกต้อง

3.6.3 การตรวจสอบด้านทฤษฎี (theory triangulation) ตรวจสอบการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายว่าข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าพบว่าไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ได้มาผู้ศึกษาได้มามีความถูกต้องและเมื่อตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดแล้วได้นำข้อมูลทั้งหมดเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลกับอาจารย์ที่ปรึกษา

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การจัดการเลือดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งเลือด สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เมื่อผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นการพัฒนาหาแนวทางการบริหารจัดการเลือดเพื่อลดระยะเวลาในการจัดส่งเลือดในโรงพยาบาลเอกชนที่ทำการศึกษา ต่อไป