

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะติดต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ได้กำหนดการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ โดยนำเสนอเป็นหัวข้อดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 676 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนตุลาคม 2549)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตร Yamane's ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้}$$

แทนค่าลงในสูตร โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5

$$n = 252$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตรดังกล่าว ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 252 คน การหากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำการสุ่มโดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 4 กลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากพนักงานแต่ละกลุ่ม สุ่มให้ได้สัดส่วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตร คือ 252 คน

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พยาบาล	94	35
พนักงานผู้ช่วยพยาบาล	208	78
นักเทคนิค	48	18
เจ้าหน้าที่	326	121
รวม	676	252

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างมีวิธีการดังนี้

1. แบ่งกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา แบ่งเป็น 4 กลุ่ม แยกตามตำแหน่งหน้าที่และแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่ได้คำนวณไว้
2. นำรายชื่อพนักงานที่เป็นกลุ่มประชากรทั้ง 4 กลุ่ม แยกตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อทำสลากเป็นรายชื่อแยกตามตำแหน่งหน้าที่จนครบทั้ง 4 กลุ่ม
3. ทำการสุ่มโดยใช้การจับสลากทีละรายชื่อ จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในแต่ละกลุ่ม จนครบทั้ง 4 กลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม/แบบวัด (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามรวม 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ (Checklist) และแบบสอบถามปลายเปิด (Opened-end) เพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตอนที่ 2 แบบวัดทัศนคติต่อการบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scales) แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดทัศนคติต่อการบริการของ ปัทมา เอื้ออรรถการ (2545) ซึ่งยึดองค์ประกอบของทัศนคติต่อการบริการ ได้แก่ ความรู้สึก ความคิด และความโน้มเอียงของพฤติกรรม ตั้งเป็นข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 11, 12, 15

ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 16

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามทัศนคติต่อการบริการ ได้นำมากำหนดหลักเกณฑ์เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ จากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดแบ่งระดับความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อการบริการในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อการบริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อการบริการในระดับสูง

ตอนที่ 3 แบบวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scales) แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง ไม่จริงที่สุด โดยศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมด้านเวลาการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาและสังคม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ และเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 |
| 2. สภาพแวดล้อมด้านเวลาการทำงาน | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6, 7, 8, 9, 10 |
| 3. สภาพแวดล้อมทางจิตและสังคม | จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 12, 13, 14, 15, 16 |

ข้อคำถามสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ และด้านเวลาการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10

ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 5

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่จริง	2	4
ไม่จริงที่สุด	1	5

ข้อคำถามสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตและสังคม ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14

ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 12, 13, 15, 16

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	1	5
จริง	2	4
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่จริง	4	2
ไม่จริงที่สุด	5	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้นำมากำหนดหลักเกณฑ์เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับดีปานกลาง และระดับต่ำ จากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดแบ่งระดับความหมายดังนี้

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ และด้านเวลาการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่ไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่ดีมาก

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคม

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ถึงความเบื่อหน่าย และเหนื่อยล้าอยู่ในระดับที่ต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ถึงความเบื่อหน่าย และเหนื่อยล้าอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ถึงความเบื่อหน่าย และเหนื่อยล้าอยู่ในระดับที่สูง

ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scales) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การทั้งหมด 10 ลักษณะ ได้แก่ การริเริ่มส่วนบุคคล การยอมรับในความเสี่ยง การกำหนดทิศทางขององค์การ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การสนับสนุนเรื่องการบริหาร การควบคุม ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ ระบบการให้รางวัล การยอมรับต่อความขัดแย้ง แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ตั้งเป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 33 ข้อ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1. การริเริ่มส่วนบุคคล | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3 |
| 2. การยอมรับในความเสี่ยง | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 5, 6, 7, 8 |
| 3. การกำหนดทิศทางขององค์การ | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8, 9, 10 |
| 4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 12, 13, 14 |
| 5. การสนับสนุนเรื่องการบริหาร | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15, 16, 17 |
| 6. การควบคุม | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 18, 19, 20 |
| 7. ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21, 22, 23 |
| 8. ระบบการให้รางวัล | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24, 25, 26, 27 |
| 9. การยอมรับต่อความขัดแย้ง | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 28, 29, 30 |
| 10. แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 31, 32, 33 |

ระดับความคิดเห็น	(คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัฒนธรรมองค์การ ได้นำมากำหนดหลักเกณฑ์เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ จากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดแบ่งระดับความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับสูง

ตอนที่ 5 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scales) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Smith et al. ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ตั้งเป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 20 ข้อ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. ลักษณะงาน	จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6
2. รายได้	จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7, 8, 9
3. โอกาสก้าวหน้า	จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10, 11, 12
4. ผู้บังคับบัญชา	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13, 14, 15, 16, 17
5. เพื่อนร่วมงาน	จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 18, 19, 20

ระดับความคิดเห็น (คะแนน)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน ได้นำมากำหนดหลักเกณฑ์ เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ จากการคำนวณหาอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดแบ่งระดับความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับ
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือที่สร้าง ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบวัดที่สร้างขึ้น ไปให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้แบบวัดสามารถวัดได้ตามจุดมุ่งหมาย
2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบวัดไปทดลองกับพนักงาน โรงพยาบาลเซ็นทรัลเอนอร์ธ ซึ่งมีคุณสมบัติและลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอรันบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้ขอข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และทำการสุ่มตามขั้นตอนวิธีการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยได้ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อแจ้งรายชื่อผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการขอความร่วมมือทำแบบสอบถาม และได้นำเอกสารไปยังหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการทำแบบสอบถาม รอรับเก็บแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจทานความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเองจนครบ 252 ฉบับ คิดเป็น 100 % ใช้เวลาในการเก็บกลุ่มตัวอย่าง 20 วัน

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นโปรแกรมทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเสนอและสรุปการศึกษาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่จะได้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการรายงานผลข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายและแสดงการกระจายของข้อมูล
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่มีอิสระต่อกัน
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05