

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประเภทเชิงสหสัมพันธ์เปรียบเทียบ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ พ.ศ. 2546 จำนวน 248 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สัดส่วนตามตารางของเครืจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970: 608-609 อ้างถึงใน นิตยา ภัตสรศิริ และ นรา สมประสงค์ 2538: 12) พิจารณาสัดส่วนจากประชากร 700 คน ต้องใช้ตัวอย่าง 248 คน การเก็บข้อมูลรอบแรกได้ คำนวณจำนวน 243 คนจึงได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มจนได้ครบ 248 คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำของตัวอย่างเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร

2. ตัวแปรและนิยามปฏิบัติการของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรและนิยามปฏิบัติการของตัวแปรดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษามี 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2.1.1 ตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระมี 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ 1) การสนับสนุนของครอบครัว 2) งานตรงกับลักษณะนิสัย 3) สัมพันธภาพในองค์กร

กลุ่มที่ 2 ตัวแปรจิตลักษณะ ได้แก่ 1) สุขภาพจิต 2) เหตุผลเชิงจริยธรรม

กลุ่มที่ 3 ตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ทักษะติดต่อวิชาชีพ

2.1.2 ตัวแปรตาม ตัวแปรตามของการวิจัยครั้งนี้ คือ พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ

2.2 นิยามปฏิบัติการของตัวแปร

2.2.1 กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม กลุ่มตัวแปรนี้ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร ซึ่งมีนิยามปฏิบัติการดังนี้

1) **การสนับสนุนของครอบครัว** หมายถึง บรรยากาศและความสัมพันธ์กันของสมาชิกในครอบครัวมีความรัก ความจริงใจ เอาใจใส่ให้การตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมในลักษณะให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของ การเงิน แรงงาน ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จทั้งทางตรงและทางอ้อม การวัดการสนับสนุนของครอบครัวใช้แบบวัดของ ครุณี บุ่งทอง (2546) ที่ใช้การสอบถามการสนับสนุนจากบ้าน ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ค่าที่เป็นไปได้ 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการสนับสนุนของครอบครัวดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนน้อยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการสนับสนุนครอบครัวได้น้อย

2) **งานตรงกับลักษณะนิสัย** หมายถึง การที่บุคคลได้ทำงานสอดคล้องกับความรู้ ความสนใจ ความชอบ หรือความถนัด เมื่อได้ทำงานนั้นแล้วรู้สึกมีความสุข สนุก เพลิดเพลิน ไม่เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายหรืออยากหลบเลี่ยง งานตรงกับลักษณะนิสัยใช้แบบวัดผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ค่าที่เป็นไปได้ 10 ถึง 60 ผู้ที่ได้คะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการทำงานตรงกับนิสัยดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนน้อยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการทำงานตรงกับนิสัยได้น้อย

3) **สัมพันธภาพในองค์กร** หมายถึง ความเกี่ยวข้องผูกพันระหว่างบุคคลกับสมาชิกอื่นในองค์กรเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นไปในลักษณะความเกี่ยวข้องผูกพันทางจิตใจ วาจา หรือพฤติกรรม การวัดสัมพันธภาพในองค์กรใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประเมินรวมค่าประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ค่าที่เป็นไปได้ 10 ถึง 60 ผู้ที่ได้คะแนนมาก แสดงว่าเป็นผู้ที่ที่มีสัมพันธภาพในองค์กรดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนน้อยแสดงว่าเป็นผู้ที่ที่มีสัมพันธภาพในองค์กรได้น้อย

2.2.2 กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะ กลุ่มตัวแปรนี้ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ สุขภาพจิต กับเหตุผลเชิงจริยธรรมซึ่งมีนิยามปฏิบัติการดังนี้

1) สุขภาพจิต หมายถึง ลักษณะสภาพจิตใจของบุคคลอันเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความวิตกกังวล การควบคุมอารมณ์ สมาธิ ความกล้า และอาจหมายถึงสภาพทางกายด้วย เช่น ความต้องการอาหาร ความไม่เจ็บไข้ ความกระปรี้กระเปร่า เป็นต้น การวัดสุขภาพจิตครั้งนี้ใช้แบบวัดของ ผ่องพรรณ แววิเศษ (2534: 56) ซึ่งมีจำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยนำมาปรับวัดลดเหลือ 10 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรให้ประเมิน 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” คะแนนของแบบวัดเป็นไปได้ตั้งแต่ 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดีมาก ผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตด้อย

2) เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเหตุผลเหล่านี้จัดเรียงลำดับไว้ 6 ชั้น ตามทฤษฎีของ โคลเบอร์ก คือ 1) หลักการเชื่อฟังคำสั่งและหลบหลีกการถูกลงโทษทางกาย 2) หลักการแสวงหารางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ 3) หลักการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ 4) หลักการยึดอุดมคติสากล 5) หลักการทำตามค่านิยมสามัญ 6) หลักการยึดอุดมคติสากล การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมใช้แบบวัดของ โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2541) ซึ่งชวนชัย เชื้อสาธุชน (2544) นำมาปรับลดให้สั้นลงเหลือ 7 เรื่อง 14 ข้อคำถาม แต่ละเรื่องมีเหตุผลให้ประเมินจำนวน 2 เหตุผล บุคคลที่เห็นด้วยกับเหตุผลมากที่สุด จะได้ 6 คะแนน ไปจนไม่เห็นด้วยที่สุดจะได้ 1 คะแนน คูณด้วยค่าน้ำหนักคะแนนคะแนนที่เป็นไปได้อยู่ในช่วง 77 ถึง 462 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนมากหมายถึงผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ส่วนผู้ได้คะแนนน้อยหมายถึงผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

2.2.3 **ตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์** ตัวแปรที่นำมาศึกษาคือ ทักษะคิดต่อวิชาชีพ ซึ่งมีนิยามปฏิบัติการดังนี้

ทักษะคิดต่อวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ เห็นคุณค่า และพร้อมที่จะทำงานเพื่อส่วนรวมด้วยความมานะบากบั่น ซื่อสัตย์ เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ การวัดทักษะคิดต่อวิชาชีพ ใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” คะแนนที่เป็นไปได้ตั้งแต่ 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ได้คะแนนมากแสดงว่าเป็นผู้ที่มีทักษะคิดต่อวิชาชีพพยายาลดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนน้อยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีทักษะคิดต่อวิชาชีพพยายาลด้อย

2.2.4 **ตัวแปรตาม** ตัวแปรตามในการวิจัยนี้ คือ พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีนิยามปฏิบัติการดังนี้

พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

โดยมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล มีทั้งหมด 6 ข้อ คือ 1) การรวบรวมข้อมูล 2) การวินิจฉัยทางการพยาบาล 3) การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาล 4) การวางแผนการพยาบาล 5) การปฏิบัติการพยาบาล 6) การประเมินผลการพยาบาล แบบวัดพฤติกรรมการพยาบาลสู่ความเป็นเลิศ ใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อคำถาม 32 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรวัด 6 หน่วยจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” การให้คะแนนจริงที่สุดเท่ากับ 6 คะแนน ไม่จริงเลยเท่ากับ 1 คะแนนในข้อคำถามที่เป็นประโยชน์ยอมรับ และให้คะแนนกลับกันในข้อคำถามที่เป็นประโยชน์ปฏิเสธ มีค่าแบบวัดแต่ละข้อ 32 ถึง 192 คะแนน ผู้ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศในแต่ละด้านดีมาก ผู้ที่ได้คะแนนในแต่ละด้านต่ำแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศได้น้อย

2.2.5 ตัวแปรลักษณะชีวสังคมหรือภูมิหลัง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาลักษณะชีวทางสังคมหรือภูมิหลังของพยาบาลดังนี้

- 1) สถานภาพการสมรส ซึ่งแบ่งระดับได้เป็น สมรสแล้วกับ ยังไม่สมรส
- 2) รายได้ ซึ่งแบ่งระดับได้เป็น มีรายได้พอเพียง และรายได้ไม่พอเพียง
- 3) ระยะเวลาของการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งนับจำนวน

เป็นปี

- 4) การอบรมเพื่อพัฒนาการทำงาน ซึ่งนับจำนวนเป็นวัน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือวัดตัวแปรเป็นแบบสอบถามและแบบวัด ซึ่งแบ่งเป็น 8 ตอน ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามลักษณะชีวสังคมหรือภูมิหลังของผู้ตอบ 2) แบบวัดสุขภาพจิต 3) แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ 4) แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม 5) แบบวัดการสนับสนุนของครอบครัว 6) แบบวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย 7) แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร 8) แบบวัดพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล

3.1 การได้มาซึ่งเครื่องมือและลักษณะเครื่องมือ

แบบวัดตัวแปรทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือรวบรวมของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งตามการได้มาเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ 1 แบบวัดที่มีผู้วิจัยสร้างและหาคุณภาพไว้แล้ว มี 3 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดสุขภาพจิต แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม และแบบวัดการสนับสนุนครอบครัว กลุ่มที่ 2 แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มี 4 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ

แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร และแบบวัดพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล
รายละเอียดการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือมีดังนี้

3.1.1 แบบวัดที่มีผู้สร้างไว้แล้ว แบบวัดกลุ่มนี้มี 3 แบบ

1) แบบวัดสุขภาพจิต เป็นแบบวัดของ ผ่องพรรณ แววิเศษ (2534 : 44) ที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดมาตราประมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 20 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าพิสัย t เท่ากับ 4.07 ถึง 8.44 ค่าความเที่ยง .89 นำแบบวัดนี้ไปทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพ ปรับลดเหลือ 10 ข้อความ คะแนนของแบบวัดตั้งแต่ 10 ถึง 60 คะแนน โดยมีค่า(r) อยู่ระหว่าง .39 ถึง .66 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .83 ตัวอย่างข้อคำถามเช่น

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดสุขภาพจิต

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนเส้น.....ซึ่งตรงกับระดับที่เป็นคำตอบของท่านตามความเป็นจริง

1. ฉันมีเรื่องก่อกวนใจอยู่เสมอ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ฉันกลัวโดยไม่รู้ว่าจะกลัวอะไรอยู่บ่อย ๆ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2) แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของ โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2541) ซึ่ง ขวัญชัย เชื้อสาธุชน (2544) ได้นำมาปรับลดให้สั้นลงเหลือ 7 เรื่อง 14 ข้อความ แต่ละเรื่องมีเหตุผลให้ประเมินจำนวน 2 เหตุผล ตอบเห็นด้วยกับเหตุผลมากที่สุดจะได้ 6 คะแนน ไปจนถึงไม่เห็นด้วยที่สุดจะได้ 1 คะแนน และคูณด้วยน้ำหนักขั้นของเหตุผลเชิงจริยธรรม แต่ละข้อมีมาตรวัด 6 หน่วยจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ค่าคุณภาพของ

แบบวัดรายข้อ (r) เท่ากับ .18 ถึง .52 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .78 เมื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้พบว่า ค่าคุณภาพของแบบวัดรายข้อ (r) เท่ากับ .29 ถึง .50 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .76 ตัวอย่างข้อคำถามเช่น

ตัวอย่างสถานการณ์และเหตุผลที่ใช้ประเมินในแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

คำชี้แจง

ต่อไปนี้มีเรื่องสั้นๆเกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหา 7 เรื่องขอให้ท่านสมมติว่าตนเองอยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าว และตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น

ขอให้ท่านพิจารณาก่อนว่า ท่านตัดสินใจเช่นนั้นเพราะเหตุใด เมื่อคิดเหตุผลได้แล้วจึงอ่านคำตอบของเรื่อง ซึ่งมี 2 คำตอบ ให้พิจารณาการประเมิน 6 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” แล้วประเมินทั้งสองคำตอบโดยใส่เครื่องหมาย (✓) ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เรื่องที่ 1 การแจ้งความดำเนินคดี

นายมี้ง เป็นราษฎรที่มีความขยันขันแข็งเขาทำมาหากินด้วยความซื่อสัตย์ เขาบริจาคค่าในส่วนหนึ่งให้กับการศึกษา ช่วยพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญอย่างมาก และบริจาคเงินก้อนใหญ่ให้กับโรงเรียนในหมู่บ้านอีกด้วย วันหนึ่งท่านได้ทราบว่านายมี้งที่แท้จริงคือผู้ต้องหาซึ่งหลบหนีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาเมื่อ 2-3 ปีที่แล้วซึ่งทางตำรวจออกหมายจับทั่วประเทศ โดยให้รางวัลสูงกับผู้ที่รู้เบาะแสแก่ตำรวจ คนในครอบครัวบอกให้ท่านแจ้งความ ท่านพิจารณาแล้วตัดสินใจที่จะไปแจ้งความเพราะ

1. การแจ้งความ เป็นการแสดงถึงความร่วมมือกันรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย

.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย ก่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. การรักษาความยุติธรรมให้กับสังคม ข้าพเจ้าจะกระทำโดยไม่ลังเล

.....
เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย ก่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) แบบวัดการสนับสนุนของครอบครัว เป็นแบบวัดการสนับสนุนจากบ้านของ ดร.ณัฐ บึงทอง (2546) เป็นแบบวัดมาตราประเมินรวมค่า แต่ละข้อมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แบบวัดที่ใช้ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ ค่า r ระหว่าง 2.78 ถึง 4.79 ค่า (r) ระหว่าง .54 ถึง .87 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .92 ตัวอย่างข้อคำถามเช่น

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนของครอบครัว

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนเส้น.....ซึ่งตรงระดับที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ฉันรู้สึกว่ามีใครทำงานบ้านแทนฉันได้เลย

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ฉันไม่ต้องกังวลในเรื่องงานบ้านมากนัก เพราะคนในครอบครัวร่วมกันรับผิดชอบ

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3.1.2 แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

แบบวัดกลุ่มนี้มีทั้งหมด 4 แบบวัด คือ แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ

แบบวัดสัมพันธภาพ ในองค์กร และแบบวัดพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ โดยแต่ละข้อคำถามประกอบด้วย ข้อความและมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีรายละเอียดการสร้างดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษารายละเอียดเนื้อหาของตัวแปรที่จะทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเขียนนิยามปฏิบัติการ
- 2) ร่างข้อความและทำข้อความภายใต้องค์ประกอบต่าง ๆ ตามคำนิยาม ปฏิบัติการแบบวัดละ 20 – 30 ข้อ ให้มีข้อความที่เป็นบวกและลบจำนวนเท่า ๆ กัน จัดทำตาราง แสดงจำนวนข้อความในแต่ละองค์ประกอบ โดยแยกเป็นข้อความด้านบวกและด้านลบ
- 3) นำแบบวัดฉบับร่างเข้าสู่คณะทำงาน ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 7 คน เพื่อร่วมพิจารณาความถูกต้องของข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ
- 4) นำแบบวัดฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อความ ความครอบคลุมของเนื้อหา และการใช้ภาษาอีกครั้ง พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 5) นำแบบวัดฉบับร่างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ทั้งรายชื่อและรายฉบับ

6) ปรับปรุงแก้ไขแบบวัด ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิโดยการปรับปรุงข้อความด้านความชัดเจน และความเหมาะสมของภาษา และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้ง

7) นำแบบวัดที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียง (แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) แล้ววิเคราะห์คุณภาพรายข้อ คือ ค่าความสัมพันธ์ของข้อความกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (r : item total correlation) ค่าคุณภาพทั้งฉบับ คือ ค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาของ ครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการโปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์

8) เลือกข้อความที่มีค่าคุณภาพดี ($r \geq .20$) จัดเป็นฉบับที่จำนวนข้อน้อยแต่ครอบคลุมโครงสร้างตัวแปร และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับสูงยอมรับได้ ($\alpha \geq .70$) จัดจำแนกข้อบวกลบ แสดงเป็นผังตัวแปรของแต่ละแบบวัด

9) นำแบบวัดให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบวัดอีกครั้ง โดยแบบวัดที่ปรับลดมีค่าคุณภาพดีทั้งรายข้อและทั้งฉบับ

แบบวัดที่สร้างขึ้นมีลักษณะดังนี้

1) แบบวัดพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล ลักษณะแบบวัดเป็นประเภตมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 32 ข้อความ แต่ละข้อมีมาตราวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” ค่าคุณภาพของแบบวัดรายข้อ (r) เท่ากับ .40 ถึง .68 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .94 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

ตัวอย่างแบบวัดพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนเส้น.....ซึ่งตรงกับระดับที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ฉันรวบรวมข้อมูลผู้ป่วยได้ครบถ้วนถูกต้อง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ฉันประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2) แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร ลักษณะแบบวัดเป็นประเภทมาตร
ประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด”
ถึง “ไม่จริงเลย” ค่าคุณภาพของแบบวัดรายข้อ (r) เท่ากับ .53 ถึง .72 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .90
ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

ตัวอย่างแบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร					
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนเส้น..... ซึ่งตรงกับระดับที่เป็นคำตอบของท่านตามความเป็นจริงที่สุด					
1. ฉันมีเพื่อนร่วมงานที่ดี					
.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
2. ฉันมีผู้บังคับบัญชาที่ดี					
.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3) แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ ลักษณะแบบวัดเป็นมาตรประเภทมาตร
ประเมินรวมค่าประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง
“ไม่จริงเลย” ค่าคุณภาพรายข้อ (r) เท่ากับ .49 ถึง .71 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .88 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

ตัวอย่างแบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ					
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนเส้น.....ซึ่งตรงกับระดับความคิดของท่านมากที่สุด					
1. ฉันภูมิใจที่ได้ให้การพยาบาลผู้ป่วย					
.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
2. ฉันรู้สึกว่าการพยาบาลทำให้ฉันมีโอกาสก้าวหน้า					
.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4) แบบวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย ลักษณะแบบวัดเป็นประเภทมาตร
ประเมินรวมค่าประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความแต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง
“ไม่จริงเลย” ค่าคุณภาพรายข้อ (r) เท่ากับ .32 ถึง .65 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น

ตัวอย่างแบบวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย					
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนเส้น.....ซึ่งตรงระดับที่สอดคล้องกับความจริงในหน่วยงาน ของท่านมากที่สุด					
1. ฉันได้รับมอบหมายงานตามที่ฉันชอบ					
.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
2. ฉันทำงานในหน้าที่ติดต่อกันโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

จากแบบวัดที่สร้างขึ้น 4 แบบวัด สรุปค่าคุณภาพได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 คุณภาพแบบวัด

แบบวัด	ค่า r	ค่า α
1. แบบวัดพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล	.37-74	.94
2. แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร	.54-78	.90
3. แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ	.49-71	.88
4. แบบวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย	.32-65	.81

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่
ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม
ลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการแล้ว ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3 ส่งแบบสอบถามผ่านหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล จำนวน 31 แผนก เฉลี่ยแผนกละ 8 คน รวมจำนวน 248 คน โดยระบุชื่อพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับเลือกเป็นตัวอย่างแต่ละหน่วยงานทั้งหมด 248 คน ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลาประมาณ 4 สัปดาห์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมข้อมูลได้ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 243 ตัวอย่าง ได้ทำการเก็บอีก 5 ตัวอย่าง จนครบ 248 ตัวอย่าง ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคือ 248 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของงานวิจัยนี้ ใช้เครื่องคำนวณอัตโนมัติคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

5.1 สถิติเชิงบรรยาย คือร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่ามัธยฐาน (Mdn) และพิสัย (Range) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.2.1 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางและสามทาง (Two-way and three-way analysis of variance) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2

5.2.2 สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยใช้เกณฑ์แตกต่างของเปอร์เซ็นต์ทำนายที่ 5 %