

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ( Descriptive research ) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ได้ทำการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมหรือการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ( TOM/COI ) มาแล้วอย่างน้อย 1 ปีในหอผู้ป่วยหรือเทียบเท่าทุกแผนก โรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 23 แห่ง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบง่าย ( Simple random sampling ) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

2.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้วิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีจำนวนตัวแปรพยากรณ์ที่ศึกษาทั้งหมด 8 ตัวแปร การใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 20 เท่า ของตัวแปร ( แสงจันทร์ เจริญพงศ์, 2536: 83 ) จะทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 น้อยกว่า ค่าความคลาดเคลื่อนที่คาดหวัง ตามระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงประมาณกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างน้อย 160 คน แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการเก็บตัวอย่างจากโรงพยาบาลรัฐทั้งหมดที่มีการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมและเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีจำนวน 23 แห่ง เพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีที่สุดมาเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง จะมีผลทำให้เพิ่มความแตกต่างของสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น จึงเพิ่มจำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างจากเดิมอีก 1 เท่า เพื่อให้มีโอกาสที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนมีน้อย ( บุญชม ศรีสะอาด, 2535 ) จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 320 คน

2.2 รวบรวมรายชื่อโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกระทรวงกลาโหม และ โรงเรียนแพทย์ จำนวน 23 แห่ง แต่เนื่องจากมีโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 3 แห่งที่เพิ่งจัดการฝึกอบรมการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ยังไม่ได้ลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง จึงเหลือโรงพยาบาลรัฐที่ได้ทำการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมแล้วรวมทั้งหมด 20 แห่ง

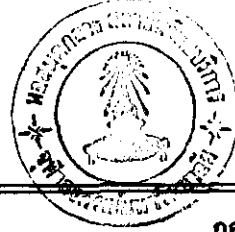
2.3 สํารวจจำนวนพยาบาลประจำการ ที่ได้ทำการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รวมทั้งหมด 2,349 คน

2.4 สุ่มพยาบาลพยาบาลประจำการ ที่ทำการจัดการคุณภาพโดยรวม(TQM/COI)มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลประจำการที่มีคุณสมบัติดังกล่าว เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม(TQM/COI)ดังนั้นจึงจำเป็นที่พยาบาลประจำการต้องมีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องหรือเคยทำการจัดการคุณภาพโดยรวมอย่างน้อย 1 ปี เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม(TQM/COI)ตรงความเป็นจริง หรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยสุ่มพยาบาลประจำการที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ด้วยวิธีการคำนวณตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 320 คน โดย 320 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ของประชากรทั้งหมด แล้วนำร้อยละ 13.6 ไปคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละโรงพยาบาล

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ( Simple Random Sampling ) จนได้จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้คือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

รายชื่อโรงพยาบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. โรงพยาบาลสงขลานครินทร์	96	13
2. โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม	46	6
3. โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	150	20
4. โรงพยาบาลขอนแก่น	250	34
5. โรงพยาบาลเชียงใหม่ประจักษ์ศิลปาคม	160	22
6. โรงพยาบาลดำเนินสะดวก	130	18
7. โรงพยาบาลน่าน	175	24
8. โรงพยาบาลโพธาราม	100	14
9. โรงพยาบาลยโสธร	80	11
10. โรงพยาบาลยะลา	170	23
11. โรงพยาบาลสงขลา	120	16
12. โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	50	7
13. โรงพยาบาลเสนา	23	3
14. โรงพยาบาลหาดใหญ่	219	30
15. โรงพยาบาลอุตรดิตถ์	211	29
16. โรงพยาบาลอุดรธานี	250	34
17. โรงพยาบาลโคกสำโรง	53	7



รายชื่อโรงพยาบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
18. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม	31	4
19. โรงพยาบาลบ้านนาสาร	15	2
20. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ	20	3
รวม	20	2,349
		320

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นและดัดแปลงปรับปรุง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่างๆ โดยเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม และ ประสิทธิภาพของการ
2. วิเคราะห์วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด
3. นำองค์ความรู้ที่ได้ มาสร้างและปรับปรุงแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชุดที่ 2 แบบสอบถาม การจัดการคุณภาพโดยรวม 8 ด้าน

ชุดที่ 3 แบบสอบถาม ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย 5 ด้าน

ชุดที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบให้เลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ และประสบการณ์ในการทำการจัดการคุณภาพโดยรวม

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดของ Saraph , Benson , and Schroeder ( 1989 ) ที่ใช้วัดตัวแปร 8 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยได้ผ่านการตรวจสอบและรับรองด้านเนื้อหาและภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาประกอบด้วย ข้อคำถาม 77 ข้อแบ่งเป็น 8 ด้านดังนี้คือ

บทบาทของผู้บริหารระดับสูง	จำนวน 13 ข้อ	( ข้อ 1-13 )
บทบาทของหอผู้ป่วย	จำนวน 6 ข้อ	( ข้อ 14-19 )
การฝึกอบรม	จำนวน 10 ข้อ	( ข้อ 20-29 )

การออกแบบบริการ	จำนวน 8 ข้อ	( ข้อ 30-37 )
การจัดการของผู้ส่มอบ	จำนวน 10 ข้อ	( ข้อ 38-47 )
การจัดการด้านกระบวนการ	จำนวน 13 ข้อ	( ข้อ 48-60 )
คุณภาพของข้อมูลและการรายงาน	จำนวน 9 ข้อ	( ข้อ 61-69 )
บุคลากรสัมพันธ์	จำนวน 8 ข้อ	( ข้อ 70-77 )

คำถามทุกข้อเป็นเชิงรับยกเว้น ข้อ 37 เป็นเชิงปฏิเสธ

ข้อคำถามจะมีคำตอบให้แสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ว่ามีในระดับใดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating scale ) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบ และให้คะแนนดังนี้

#### เชิงรับ

- 5 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานดังกล่าวอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### เชิงปฏิเสธ

- 1 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด
- 2 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย
- 5 หมายถึง ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานดังกล่าวอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลการให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนรวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้ ( ประคอง กรรณสูต, 2538 )

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ชุดที่ 3 แบบสอบถาม ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย 5 ด้าน สร้างตามแนวคิดทฤษฎีของ Quinn and Rohrbaugh ( 1983 ) ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีของ Hoy and Miskel ( 1991 ) คือ “ An Intregrated Model ” ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรในหอผู้ป่วย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของประเสริฐ สมพงษ์ธรรม ( 2538 ) ประกอบด้วย การยอมรับหรือพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนบทบาท กระบวนการปฏิบัติงาน การริเริ่มสิ่งใหม่ และความสามารถในการปรับเปลี่ยนบทบาท กระบวนการปฏิบัติงาน การริเริ่มสิ่งใหม่ โดยจะเป็นแบบให้เลือกตอบ ทั้งหมด 5 ระดับความคิดเห็น ขึ้นกับลักษณะข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ด้านการผลิตและบริการของหอผู้ป่วยที่ให้แก่อุ้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Spitzer - Lehman and Flarey ( 1995 ) รวมทั้งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบางส่วนของ Mott ( 1972 ) ชื่อ Index of Perceved Organizational Effectiveness (IPOE) อันประกอบด้วย ประสิทธิภาพจากการดูแลหรือบริการที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยจะเป็นแบบให้เลือกตอบ ทั้งหมด 5 ระดับความคิดเห็น ขึ้นกับลักษณะข้อคำถาม จำนวน 13 ข้อ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหอผู้ป่วย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดของ Farley (1989) ที่เรียกว่า Communication Assessment Questionnaire (CAQ) รวมข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ดังนี้

แหล่งข้อมูล	จำนวน 1 ข้อ	( ข้อ 2 )
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน 2 ข้อ	( ข้อ 1, 5 )
ความชัดเจนของข้อมูล	จำนวน 1 ข้อ	( ข้อ 8 )
ความเพียงพอของข่าวสาร	จำนวน 2 ข้อ	( ข้อ 9 -10 )
การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน	จำนวน 5 ข้อ	( ข้อ 3, 4, 6, 7, 11 )

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การเลือกตอบ ดังนี้

เป็นจริงมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เป็นจริงมาก	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
เป็นจริงน้อย	ให้ 2 คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เอกสารวารสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยเฉพาะตามแนวคิดทฤษฎี สองปัจจัยของ Herzberg ( 1993 ) รวมทั้งแบบสอบถามที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ( นื่องนุช ภูมิสนธิ์, 2539 ) รวมข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อดังนี้

ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	จำนวน 2 ข้อ	( ข้อ 1-2 )
การได้รับการยอมรับ	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 3-5 )
ลักษณะงาน	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 6-7 )
ความรับผิดชอบ	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 8 )
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 9-10 )
นโยบายและการบริหารงาน	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 11 )
ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 12 )
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 13-14 )
เงินเดือนและค่าตอบแทน	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 15-16 )
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	จำนวน 3 ข้อ	( ข้อ 17 )
สภาพการทำงาน	จำนวน 2 ข้อ	( ข้อ 18-19 )
ชีวิตส่วนตัว	จำนวน 2 ข้อ	( ข้อ 20-21 )

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก Porterและคณะ(1974)ชื่อ Organizational Commitment Questionnaire(OCQ)รวมข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ ดังนี้

ความเชื่อต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	จำนวน 5 ข้อ	( ข้อ 2, 5, 6, 10, 12 )
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม	จำนวน 4 ข้อ	( ข้อ 1, 8, 13, 14 )
ความต้องการความเป็นสมาชิก	จำนวน 5 ข้อ	( ข้อ 3, 4, 7, 9, 11 )
คำถามในเชิงปฏิเสธ ได้แก่ ข้อ 7, 9, 11, 12, 14		

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบดังนี้

	เชิงรับ	เชิงปฏิเสธ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5	1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1	5 คะแนน

การแปลผลการให้คะแนน ของแบบสอบถามชุดที่ 3 มีดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 - 5.00	มากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 - 4.49	มาก / เห็นด้วย
2.50 - 3.49	ปานกลาง / ไม่แน่ใจ
1.50 - 4.49	น้อย / ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ( Content Validity ) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและดัดแปลงปรับปรุง ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาภาษา หลังจากนั้นได้นำเครื่องมือพร้อมคำจำกัดความไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 คน ตรวจสอบเนื้อหาภาษารวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขโดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องและยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิร้อยละ 80 ซึ่งมี นิยามคำศัพท์ และจำนวนคำถามที่ต้องปรับปรุงดังนี้คือ

ปรับปรุงนิยามคำศัพท์ของทอผู้ป่วย

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เพิ่มเติมแผนกที่ท่านปฏิบัติงาน

2 ข้อ

แบบสอบถามการจัดการคุณภาพโดยรวม

ปรับความชัดเจนของภาษา

15 ข้อ

ปรับปรุงการใช้ภาษา

30 ข้อ

## แบบสอบถามประสิทธิผลของทอผู้ป่วย

ปรับความชัดเจนของภาษา	5	ข้อ
ปรับปรุงการใช้ภาษา	-	ข้อ
เพิ่มเติมข้อคำถาม	1	ข้อ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเกณฑ์ดังกล่าว หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปหาค่าความเที่ยงต่อไป

1. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพยาบาลประจำการที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 31 มกราคม - 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (ประคองกรรณสูต, 2538 : 47-48) จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงอีกครั้งหนึ่งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงดังเสนอในตารางที่ 4

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจัดการคุณภาพโดยองค์กรร่วมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ตัวแปร	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	
	กลุ่มทดลอง ( n = 30 )	กลุ่มตัวอย่าง ( n = 320 )
ชุดที่ 1 การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม	.98	.97
บทบาทของผู้บริหารระดับสูง	.94	.91
บทบาทของหอผู้ป่วย	.86	.83
การฝึกอบรม	.88	.87
การออกแบบบริการ	.83	.77
การจัดการของผู้ส่งมอบ	.86	.87
การจัดการด้านกระบวนการ	.89	.88
คุณภาพของข้อมูลและการรายงาน	.92	.90
บุคลากรสัมพันธ์	.92	.88
ชุดที่ 2 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย	.96	.94
ความสามารถในการปรับตัว	.88	.84
การผลิตและบริการ	.77	.78
การติดต่อสื่อสาร	.89	.88
ความพึงพอใจในงาน	.90	.85
ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร	.93	.89

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั้ง 20 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โดยแนะนำตัวพร้อมอธิบายและชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือสำเนาที่ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการไปยังหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลทั้ง 20 แห่งเพื่อส่งมอบให้แก่กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่เคยทำการจัดการคุณภาพโดยองค์กรมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้แนบของติดแสตมป์และชื่อที่อยู่ของผู้วิจัยไปด้วย โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล รวบรวมแบบสอบถามส่งกลับทางไปรษณีย์ภายใน 2 สัปดาห์หลังได้รับแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปนั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพิ่มอีก 10 % จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจริง 320 คน จึงมีจำนวนทั้งหมด 350 ฉบับ

4. หลังจาก 2 สัปดาห์แล้วผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลอย่างไม่เป็นทางการ หากยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน

5. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มายังผู้วิจัย ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 - 13 มีนาคม พ.ศ. 2543 รวมระยะเวลา 1 เดือน ได้รับกลับคืนทุกโรงพยาบาล จำนวน 331 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.57

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลปรากฏว่า มีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 11 ฉบับ เช่น ไม่ว่างกลมล้อมรอบประสบการณ์ในการทำการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นต้น จากนั้นก็นำแบบสอบถามจำนวน 320 ฉบับมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC มีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ สถิติ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ได้แก่ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ และประสบการณ์ในการทำการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM/COI)

2. ข้อมูลการจัดการคุณภาพโดยรวม และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอน ( Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวพยากรณ์และตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( Pearson's Correlation Coefficient,  $r$  ) และใช้เกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้( ประคอง การรณสูต, 2538 : 160 )

เมื่อ $r$ เข้าใกล้ 1.00 สูงกว่า .90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ระหว่าง .70 ถึง .90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ระหว่าง .30 ถึง .69	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ต่ำกว่า .30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะของความสัมพันธ์ คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกหมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มลดตามกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบหมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มลดตรงกันข้ามกัน

การวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ ( Level of Significance ) เท่ากับ .05



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย