



วิธีสร้างแบบสำรวจเพื่อประเมิน ความพึงพอใจในงานของพยาบาล

วิธีสร้างแบบสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติ
งานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสำรวจออกเป็น 2 ภาค ภาคที่ 1 เป็น
ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลัง ภาคที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบสำหรับนำไปเป็น
หลักการสร้างแบบสำรวจ ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะ
ส่งเสริมให้พยาบาลมีความตั้งใจทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ

1. หน่วยงาน
2. ลักษณะงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสำรวจ โดยให้เนื้อหาของแบบสำรวจมี
ลักษณะเป็นข้อความของรายการสำรวจเป็นข้อ ๆ สร้างขึ้นจากรายละเอียดตาม
องค์ประกอบที่กำหนดไว้ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบรายการสำรวจด้วยการตอบว่า
ขอรายนั้นใช้ได้หรือไม่ได้ พร้อมทั้งขอความคิดเห็นและคำแนะนำเพิ่มเติม
สำหรับข้อความของรายการสำรวจแต่ละข้อ เพื่อให้ขอรายการสำรวจครอบคลุม
ถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย
เมื่อสร้างเสร็จได้รายการในแบบสำรวจ ดังนี้ ภาคที่ 1 จำนวน 11 ข้อ
ภาคที่ 2 จำนวน 70 ข้อ เฉพาะภาคที่ 2 แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของขอรายการแยกตามองค์ประกอบ
ของความพึงพอใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ	จำนวนข้อ	คิดเป็นร้อยละ
หน่วยงาน	20	28.58
ลักษณะงาน	18	25.71
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	18	25.71
สิ่งแวดล้อม	14	20.00
รวม	70	100.00

การหาความตรงตามเนื้อหาของแบบสำรวจ (Content Validity)

การหาความตรงตามเนื้อหาของแบบสำรวจนี้ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ทรงคุณวุฒิ
ทางการพยาบาลจำนวน 14 ท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การเลือก ดังนี้

เป็นผู้ที่มีประสบการณ์งานการพยาบาลมานาน และอยู่ในตำแหน่งใด
ตำแหน่งหนึ่ง คือ อาจารย์พยาบาล หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าแผนกบริการ
พยาบาล และผู้ตรวจการพยาบาล

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้เลือกอาจารย์จากสถาบันการศึกษาพยาบาล
หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าแผนกบริการพยาบาล และผู้ตรวจการพยาบาล จาก
โรงพยาบาลต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ดังรายชื่อสถาบันต่อไปนี้

1. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ท่าน
2. คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล 1 ท่าน

- | | | |
|---------------------------------------|---|------|
| 3. วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย | 1 | ท่าน |
| 4. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | 6 | ท่าน |
| 5. โรงพยาบาลหญิง | 2 | ท่าน |

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เลือกผู้ทรงคุณวุฒิทางค่านิจวิทยาอีก 1 ท่าน จาก คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อเลือกผู้ทรงคุณวุฒิได้แล้ว ผู้วิจัยจึงขอหนังสือแนะนำตัวจากหัวหน้า แผนกวิชาพยาบาลศึกษาคณะครุศาสตร์ ถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน เพื่อขอความช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสำรวจ เมื่อได้รับคืนมาแล้ว จึงนำแบบสำรวจทั้ง 15 ฉบับ มาแก้ไขปรับปรุง และคัดข้อที่ผู้ทรงคุณวุฒิตอบรับว่าเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลตรงกันร้อยละ 80 ไว้ และจัดพิมพ์แบบสำรวจ ขึ้นใหม่ มีข้อรายการที่ใช้ได้ 67 ข้อ แยกตามองค์ประกอบ 4 ประการ ตามที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของขอรายการที่ใช้ได้จากการ ตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ	จำนวนข้อ	คิดเป็นร้อยละ
หน่วยงาน	18	26.86
ลักษณะงาน	18	26.86
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	18	26.86
สิ่งแวดล้อม	13	19.42
รวม	67	100.00

การหาความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity)

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าพยาบาลหรือผู้ตรวจการพยาบาล ที่ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของตัวอย่างประชากรมาเป็นเวลานาน ให้เป็นผู้จัดระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ตามความเป็นจริงที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรม และจากรายงานผลการปฏิบัติงานของตัวอย่างประชากรในแต่ละโรงพยาบาล และได้แบ่งระดับความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง และน้อย แล้วนำมาให้คะแนนโดยเปรียบเทียบจากแบบสำรวจ ซึ่งมีคะแนนเต็ม 67 คะแนน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ถัดคะแนนสูงสุดของแต่ละระดับเป็นเกณฑ์ จะได้คะแนนของความพึงพอใจ ดังนี้

มากที่สุด	67	คะแนน
มาก	53	คะแนน
ปานกลาง	39	คะแนน
น้อย	25	คะแนน

จากนั้น จึงให้นำคะแนนที่เปรียบเทียบแล้ว และคะแนนจากการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่ง มาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของเพียร์สัน¹ (The Pearson's product - moment correlation coefficient)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนการตอบแบบสำรวจของประชากรครั้งที่หนึ่งกับคะแนนที่เปรียบเทียบแล้วของหัวหน้าพยาบาล หรือผู้ตรวจการ

¹ N.M. Downie and R.W.Heath. Basic Statistical Methods (New York : Harper and Raw Publishers 1970), pp. 93 - 94.

- N คือ จำนวนพยาบาลผู้ตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่ง และ พยาบาลผู้ถูกประเมินจากหัวหน้าพยาบาล หรือ ผู้ตรวจการ
- X คือ คะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่งของพยาบาล แต่ละคน
- ΣX คือ ผลรวมของคะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่งของพยาบาล N คน
- Y คือ คะแนนที่เปรียบเทียบแล้วของหัวหน้าพยาบาลหรือ ผู้ตรวจการ ที่ประเมินความพึงพอใจของพยาบาล
- ΣY คือ ผลรวมของคะแนนที่เปรียบเทียบแล้วของหัวหน้า พยาบาลหรือผู้ตรวจการ ที่ประเมินความพึงพอใจ ของพยาบาล N คน

การหาความเที่ยงของแบบสำรวจ (Reliability)

ผู้วิจัยดำเนินการหาความเที่ยงของแบบสำรวจ ทั้งความเที่ยงภายในและ ภายนอก (Internal and External Reliability) ดังนี้

เลือกตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการหาความเที่ยงของแบบสำรวจโดย การสุ่มตัวอย่างจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ในโรงพยาบาลที่มีโรง เรีียนพยาบาลจำนวน 10 แห่ง ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ตามรายชื่อโรงพยาบาล ต่อไปนี้

ตำรวจ

กลาง

หญิง

รามารับดี

ภูมิพล

พระปิ่นเกล้า

พระมงกุฎเกล้า

มิชชั่น

วชิรพยาบาล

จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากหัวหน้าแผนกวิชาพยาบาลศึกษา เพื่อแสดงต่อหัวหน้าแผนกบริการพยาบาลของโรงพยาบาลทั้ง 10 แห่ง กิ่งกล่าว แล้วจึงเลือกผู้ที่จะตอบแบบสำรวจแห่งละ 10 คน รวมตัวอย่างประชากรทั้งหมด 100 คน การคัดเลือกได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) คือ จับฉลากรายชื่อพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยของแต่ละโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้แจ้งให้หัวหน้าแผนกบริการพยาบาลของโรงพยาบาลทั้ง 10 แห่ง ทราบว่าการตอบแบบสำรวจจะทำสองครั้ง โดยให้ระยะเวลาการตอบทั้งสองครั้งห่างกันสองสัปดาห์ แบบสำรวจที่ใช้เป็นชุดเดียวกันทั้งสองครั้ง พยาบาลผู้ตอบแบบสำรวจจะต้องเป็นบุคคลเดิม เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลคนเดิม แต่ผู้ตอบแบบสำรวจจะไม่ทราบว่าต้องตอบแบบสำรวจ 2 ครั้ง เพื่อผู้ตอบจะได้รู้สึกเป็นอิสระในการตอบครั้งที่สอง เนื่องจากไม่ได้จำว่าตนเองตอบอย่างไรในครั้งแรก ผู้วิจัยได้ชี้แจงกับหัวหน้าพยาบาลเกี่ยวกับเรื่องหมายเลขที่ทำไว้ในแบบสำรวจ ซึ่งตรงกันทั้งสองชุด สำหรับการตอบทั้งสองครั้ง เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ตอบแบบสำรวจฉบับไหน

ผู้วิจัยนำแบบสำรวจที่ปรับปรุงแล้ว พร้อมทั้งจดหมายแนะนำตัวผู้วิจัยต่อพยาบาลผู้ตอบแบบสำรวจและชี้แจงจุดประสงค์ในการวิจัย โดยต้องการจะได้คำตอบที่เป็นความจริง และผลจากการตอบจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ถูกประเมินความพึงพอใจในงานหรือต่อหน่วยงานของผู้ตอบแต่อย่างใด นำไปมอบให้หัวหน้าแผนกบริการพยาบาล เพื่อให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยตอบแบบสำรวจ

หลังจากแจกแบบสำรวจครั้งที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 80 คน หรือร้อยละ 80

วิธีให้น้ำหนักคะแนน

เมื่อได้รับแบบสำรวจกลับคืนมา 80 ชุด ผู้วิจัยนำแบบสำรวจที่ตอบแล้วทั้งสองครั้งมาให้คะแนนนที่ละเอียด โดยให้คะแนนขอรายการสำรวจที่เป็นไปในทางบวก (Positive) ดังนี้

เห็นด้วย	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	0	คะแนน

สำหรับการให้คะแนนขอรายการสำรวจที่เป็นไปในทางลบ² (Negative) คือ ข้อ 11 ในหัวข้อความพึงพอใจในลักษณะงาน และ ข้อ 10 ในหัวข้อความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อม รวมทั้งหมด 2 ข้อ ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วย	0	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1	คะแนน

ดังนั้น ผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละคน จะมีคะแนน 2 ชุด คือคะแนนจากการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่ง และคะแนนจากการตอบครั้งที่สอง

นำคะแนนทั้งสองชุดมาหาค่าความเที่ยงภายนอก โดยใช้สูตรของ เพียร์สัน³ (The Pearson's product-moment correlation coefficient)

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

² คูในภาคผนวก ก

³ N.M.Downio and R.W. Heath, loc.cit.

r_{XY}	คือ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนการตอบแบบสำรวจ
N	คือ	จำนวนพยาบาลผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละครั้ง
X	คือ	คะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่งของพยาบาลแต่ละคน
ΣX	คือ	ผลรวมของคะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่งของพยาบาล N คน
Y	คือ	คะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่สองของพยาบาลแต่ละคน
ΣY	คือ	ผลรวมของคะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่สองของพยาบาล N คน

ในการหาค่าของความเที่ยงภายใน ผู้วิจัยนำคะแนนการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่ง และครั้งที่สองที่แต่ละครั้งมากำหนดควยสูตรของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน สูตรที่ 21⁴ (The Kuder - Richardson Formula 21) ใคค่าความเที่ยงของแบบสำรวจสองค่า สูตรที่ใช้ คือ

$$r_{KR21} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{M(n-M)}{nSD^2} \right]$$

r_{KR21}	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง
n	คือ	จำนวนข้อรายการในแบบสำรวจ
M	คือ	คะแนนเฉลี่ยที่ทำการตอบแบบสำรวจ ครั้งที่หนึ่ง หรือ ครั้งที่สอง หรือ $M = \frac{\Sigma X}{N}$ ⁵

⁴ Georgia Sachs Adams. Measurement and Evaluation in Education Psychology and Guidance (New York : Holt, Rinehart and Winston, 1964), P. 87.

⁵ Henry E. Garrott. Statistics in Psychology and Education (New York : David McKay Company, Inc., 1967), p.27.

ΣX คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในการ
ตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่ง หรือ
ครั้งที่สอง

N คือ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดใน
แต่ละครั้ง

S.D คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตอบแบบ
สำรวจครั้งที่หนึ่งหรือครั้งที่สอง หรือ

$$S.D = \sqrt{\frac{\Sigma X^2}{N} - \left(\frac{\Sigma X}{N}\right)^2}$$

ΣX^2 คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลัง
สอง

N คือ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁶ Ibid., p. 53.