



สรุปผลการสร้างแบบสำรวจและขอเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบสำรวจ ประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาล ให้มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง ในการประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย แบบสำรวจนี้สร้างขึ้นอาศัยเกณฑ์การสร้างตามองค์ประกอบ 4 ประการ เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลมีความตั้งใจในการทำงาน ผลงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการให้บริการพยาบาลที่ดีแก่ผู้ป่วย คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ

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

แบบสำรวจที่สร้างขึ้นครั้งแรก มีลักษณะเป็นข้อรายการสำรวจ ดังนี้ ภาคหนึ่ง มีจำนวน 11 ข้อ ภาคสอง มีจำนวน 70 ข้อ เฉพาะภาคสองหาความตรงโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 15 ท่าน จากสถาบันการศึกษาพยาบาล แผนกบริการพยาบาล และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยา ทำการตรวจสอบข้อรายการสำรวจพร้อมทั้งได้รับคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแบบสำรวจและนำมาจัดได้ข้อรายการที่แสดงถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นควยว่าใช้ได้ตรงกันร้อยละ 80 ขึ้นไป 67 ข้อ

สำหรับการหาความตรงตามสภาพนั้น ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าพยาบาล หรือ ผู้ตรวจการพยาบาล ที่ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของตัวอย่างประชากร ให้เป็นผู้จัดระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลแต่ละโรงพยาบาลแล้วนำมาให้คะแนนโดยเปรียบเทียบจากคะแนนของแบบสำรวจ และแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ ถือคะแนนสูงสุดของแต่ละระดับเป็นเกณฑ์ นำคะแนนที่เปรียบเทียบแล้วและคะแนนของการตอบแบบสำรวจครั้งที่หนึ่งมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่ายสุตรของเพียร์สัน ได้ค่าความตรงตามสภาพ 0.87

ในการหาความเที่ยงของแบบสำรวจ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ในโรงพยาบาลที่มีโรงเรียนพยาบาล จำนวน 10 แห่งที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ได้พยาบาลผู้ตอบแบบสำรวจสองครั้ง จำนวน 100 คน ระยะเวลาการตอบแบบสำรวจห่างกันประมาณ 2 สัปดาห์ เก็บแบบสำรวจกลับคือมาได้ 80 ชุด นำคะแนนจากการตอบทั้งสองครั้งมาคำนวณหาความเที่ยงภายนอกค่ายสุตรของเพียร์สัน ได้ค่าความเที่ยงภายนอก 0.86 คำนวณหาความเที่ยงภายในของคะแนนทั้งสองชุด โดยคำนวณทีละชุดค่ายสุตรของ กูเคอร์ ริชาร์ดสัน สูตรที่ 21 ได้ค่าความเที่ยงภายใน 0.86 และ 0.84 ตามลำดับ

ผลการสร้างแบบสำรวจได้ค่าความเที่ยงของแบบสำรวจ คือ ได้ค่าสหสัมพันธ์ของความเที่ยงภายนอก 0.86 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ความเที่ยงภายใน 0.86, 0.84 และความตรงตามสภาพ 0.87 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งนับว่าเป็นค่าที่อยู่ในระดับสูงพอสมควร และในการตอบแบบสำรวจครั้งที่ 1 ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 55.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.09 ครั้งที่ 2 ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 56.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.00

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของแบบสำรวจ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของ

แบบสำรวจที่ดี กิลฟอร์ด (Guilford) ได้กล่าวว่¹ " ความตรงเป็นลักษณะที่สำคัญของเครื่องมือประเมินผล เพราะแบบสำรวจที่มีความตรงสูงนั้นสามารถทำนายว่าสิ่งที่เราจะวัดได้อย่างถูกต้องตามความมุ่งหมาย ความตรงนั้นขึ้นอยู่กับ หรือสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะวัดเป็นสิ่งสำคัญ " และวัตถุประสงค์มีหลายประเภท ดังนั้นการหาความตรงจึงมีอยู่หลายประการด้วยกัน การหาความตรงที่ใช้กันแพร่หลายมีดังนี้

1. ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) หมายถึงแบบสำรวจนั้นมีค่าตามสอดคล้องตรงตามเนื้อหา หรือพฤติกรรมที่ต้องการวัดครอบคลุมเนื้อเรื่องใดทั่วถึง

2. ความตรงเชิงพยากรณ์ (Predictive Validity) หมายถึงแบบสำรวจนั้นสามารถวัดได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในอนาคต แบบสำรวจใดที่มีความตรงเชิงพยากรณ์แล้ว จะมีความตรงตามสภาพด้วย แต่แบบสำรวจที่มีความตรงตามสภาพอาจจะไม่มีความตรงเชิงพยากรณ์ได้ ทั้งนี้เพราะความตรงเชิงพยากรณ์ ต้องอาศัยความตรงตามสภาพเป็นหลัก²

3. ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) หมายถึงแบบสำรวจที่สามารถวัดได้ตามโครงสร้างของทฤษฎี หรือลักษณะของเรื่องที่ต้องการจะวัด³



¹J.P. Guilford. Psychometric Methods. (New York : Mc Graw - Hill Book Company, Inc., 1954), p. 398.

²J. Standley Ahmann and Marvin D. Glock. Evaluating Pupil Growth (Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1961), pp. 108 - 109.

³Anne Anastasi. Psychological Testing (3rd ed. London : Collier - Macmillan Ltd., 1968),

4. ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) หมายถึง ความสามารถวัดได้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน อาจทำได้โดยเปรียบเทียบคะแนนจากการตอบแบบสำรวจกับพฤติกรรมในการทำงาน

ผู้วิจัยได้หาความตรงของแบบสำรวจ ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย โดยการหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ในการหาความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยถือว่าแบบสำรวจนั้นสอดคล้องตรงตามเนื้อหา หรือพฤติกรรมที่ต้องการวัด เนื่องจากได้คัดเลือกขอรายการในแบบสำรวจที่ผู้ทรงคุณวุฒิ (experts) มีความเห็นตรงกันตั้งแต่ 80 % ขึ้นไป

ส่วนความตรงตามสภาพ ผู้วิจัยต้องการที่จะเปรียบเทียบความคะแนนการตอบแบบสำรวจของตัวอย่างประชากรกับสภาพที่เป็นจริงนั้นมีความสอดคล้องกันหรือไม่ จึงนำเอาผลการประเมินระดับความพึงพอใจของหัวหน้าพยาบาล หรือผู้ตรวจการ มาให้คะแนนเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนในการตอบแบบสำรวจ ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .87 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นั่นก็คือ แบบสำรวจสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจได้ถูกต้องตรงกับสภาพเป็นจริงพอสมควร

สำหรับความเที่ยง (Reliability) ของแบบสำรวจ คือ ความสามารถของแบบสำรวจที่วัดได้คงเส้นคงวา มีวิธีการหาความเที่ยง ดังนี้⁴

1. การทดสอบซ้ำ (Test - retest) ใช้แบบสำรวจเดิมทดสอบ 2 ครั้ง โดยเว้นระยะให้ห่างกันพอสมควร ค่าสหสัมพันธ์ของความเที่ยง ก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของการตอบแบบสำรวจ 2 ครั้ง ของประชากรกลุ่มเดิม

⁴ Anne Anastasi Op.cit, pp. 78 - 84.

2. แบบใช้ข้อทดสอบ 2 ชุด (Alternative form) ใช้แบบสำรวจ 2 ชุด ในเรื่องเดียวกันทดสอบประชากรกลุ่มเดิม แบบสำรวจมีระดับความยาก และเนื้อหาใกล้เคียงกัน การทดสอบมักจะเว้นเวลาให้ห่างกันพอสมควร

3. แบบแบ่งครึ่ง (split - half) โดยการแบ่งครึ่งแบบสำรวจ เพื่อนำคะแนนทั้ง 2 ส่วนมาเปรียบเทียบกัน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้เป็นการหาค่าความเที่ยงภายใน

4. คูเคอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson) ใช้แบบทดสอบครึ่งเดียว ขึ้นอยู่กับการตอบสนองของประชากรต่อข้อรายการในการตอบแบบสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจเป็นการหาค่าความเที่ยงภายใน

ในการวิจัยนี้ ได้ใช้วิธีการทดสอบซ้ำ (Test - retest) และคูเคอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson) การทดสอบซ้ำ เพื่อเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจครั้งแรกและครั้งที่ 2 ว่ามีความสัมพันธ์และเชื่อมั่นได้มากน้อยเพียงไร ซึ่งได้ค่าสหสัมพันธ์ .86 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แสดงว่า แบบสำรวจนี้มีความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นสูงพอสมควร

ส่วนการใช้สูตร คูเคอร์ ริชาร์ดสัน ใช้เมื่อจำนวนของข้อรายการมีมากหรือจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนมากด้วย แบบสำรวจที่สร้างขึ้นมีข้อรายการทั้งหมด 67 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 80 คน จึงได้ใช้สูตรของคูเคอร์ ริชาร์ดสัน มาใช้ในการคำนวณหาความเที่ยงภายใน และจากการวิจัยของมูนสัน (Munson)⁵ และเฮดา (Heda) ได้สร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาล ซึ่งมีส่วนประกอบของแบบสำรวจคล้ายคลึงกัน ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .74 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งการสร้างแบบสำรวจครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .86 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงนับ

⁵ Fred C. Munson and Shyam S. Heda, Op.cit. p. 161.

ว่าใกล้เคียงกัน และจัดว่าอยู่ในระดับสูงพอสมควร

ผู้วิจัยได้หาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ของการตอบแบบสำรวจทั้งสองครั้ง ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 56.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.62 เมื่อนำมาจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ ตามการแจกแจงของโค้งปกติ ได้ดังนี้

สูงสุด	มีคะแนนตั้งแต่	71.27	ขึ้นไป
สูง	มีคะแนนตั้งแต่	63.65	- 71.26
ปานกลาง	มีคะแนนตั้งแต่	48.41	- 63.64
น้อย	มีคะแนนตั้งแต่	40.79	- 48.40
น้อยที่สุด	มีคะแนนตั้งแต่	40.78	ลงมา

เมื่อนำคะแนนดิบมาเทียบกับเกณฑ์จะสามารถบอกให้ทราบว่า แต่ละคนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ดังนั้น แบบสำรวจนี้ จึงสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีโรงเรียนพยาบาล เพื่อผู้บริหารองค์การพยาบาลจะได้นำผลมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังเช่น สมพงศ์ เกษมสิน⁶ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานย่อหมายถึง เงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งหวังส่วนบุคคลและผลอันเกิดจากการบริหารงานขององค์การ ซึ่งย่อจะก่อให้เกิดมูลค่าเป็นความพอใจ ส่งเสริมให้มีกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น คำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงาน จึงครอบคลุมถึงความพอใจของบุคคล กลุ่มชนและองค์การด้วย

⁶ สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร (กรุงเทพฯ : ไทยพัฒนาการพิมพ์, 2513), หน้า 30 - 31.

ขอเสนอแนะ

1. การสร้างแบบสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในงาน ของพยาบาล ในครั้งต่อไป น่าจะได้มีการแบ่งศึกษาตามสายการบังคับบัญชา เช่น โรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลแต่ละกลุ่ม ให้ละเอียดยิ่งขึ้น ผู้บริหารก็สามารถจะสนองความต้องการได้เหมาะสม

2. โรงพยาบาลแต่ละแห่ง ควรจะได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลภายในโรงพยาบาลของตนเอง เพื่อผู้บริหารจะได้ทราบถึงความพึงพอใจในงานของผู้ใ้บังคับบัญชาและให้ความช่วยเหลือผ่อนคลายความตึงเครียดภายในหน่วยงาน ลดอัตราการโอดนัย การลาออกของเจ้าหน้าที่พยาบาล ซึ่งอาจนำแบบสำรวจนี้ไปใช้ได้ เนื่องจากได้หาความเที่ยง ความตรงตามเนื้อหา และความถี่ถ้วนสภาพไว้แล้ว

3. ควรนำแบบสำรวจนี้ไปวิจัยหาเกณฑ์ปกติ (Norms) ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลในประเทศไทย เพื่อใช้เปรียบเทียบในการพิจารณาประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลไทย โดยถือเป็นเกณฑ์กลาง

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย