

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประเภทศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพตำแหน่งพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งมีประชากรทั้งหมดจำนวน 580 คน (ข้อมูลจากอัตราค่าจ้างงานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ เดือนมกราคม พ.ศ. 2541)

##### กลุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดขนาดตัวอย่างประชากรของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างมาจากแต่ละแผนกของการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 แผนก ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก-อุบัติเหตุฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยหนัก แผนกห้องผ่าตัด แผนกหอผู้ป่วยในสูตินรีเวชกรรม แผนกหอผู้ป่วยในศัลยกรรมทั่วไป แผนกหอผู้ป่วยในศัลยกรรมอุบัติเหตุ แผนกหอผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์ แผนกหอผู้ป่วยในอายุรกรรม-จิตเวช แผนกหอผู้ป่วยในกุมารเวชกรรม โดยเลือกอย่างสุ่มจำนวนร้อยละ 50 ของแต่ละแผนก รวมทั้งสิ้น 290 คน ดังนี้

**ตารางที่ 1** แสดงขนาดตัวอย่างพยาบาลประจำการตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และแผนกที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

แผนก	จำนวนประชากร พยาบาลประจำการ	ขนาดตัวอย่าง พยาบาลประจำการ
1. แผนกผู้ป่วยนอก - อุบัติเหตุฉุกเฉิน	50	25
2. แผนกผู้ป่วยหนัก	68	34
3. ห้องผ่าตัด	72	36
4. หอผู้ป่วยในสูตินรีเวชกรรม	70	35
5. หอผู้ป่วยในศัลยกรรมทั่วไป	44	22
6. หอผู้ป่วยในศัลยกรรมอุบัติเหตุ	80	40
7. หอผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์	58	29
8. หอผู้ป่วยในอายุรกรรม-จิตเวช	64	32
9. หอผู้ป่วยในกุมารเวชกรรม	74	37
<b>รวม</b>	<b>580</b>	<b>290</b>

2. ทำการสุ่มรายชื่อพยาบาลประจำการในแต่ละแผนกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามช่วงประสบการณ์การทำงานคือ 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ตามสัดส่วนของประชากร

**ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรตามสมมติฐานดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ

ตัวแปรอิสระคือ รูปแบบการสื่อสาร

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการสื่อสาร

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ตัวแปรอิสระคือ ความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในงาน

**สมมติฐานข้อที่ 3** รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

ตัวแปรอิสระคือ รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรตามคือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานข้อที่ 4** รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

ตัวแปรพหุคูณคือ รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรเกณฑ์คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 5 แบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน

สำหรับแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้ประสุกซ์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยและสภาพจริงในปัจจุบัน เพื่อหากรอบแนวคิดเนื้อหาในเรื่องต่าง ๆ ที่จะนำมาสร้างแบบวัดแต่ละชุด

2. นำแนวคิดเนื้อหาเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้มากำหนดเป็นแนวคิดเฉพาะในการวิจัยของตัวแปรแต่ละตัวที่จะศึกษาในครั้งนี้นำมาสร้างแบบวัดที่มีลักษณะสอดคล้องกับเกณฑ์ของแนวคิด นั้น ๆ

รายละเอียดของแบบสอบถามทั้ง 5 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการพยาบาลที่ทำงาน เป็นคำถามปลายปิดและเติมคำ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ประยุกต์มาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับสภาพการณ์ของโรงพยาบาลตำรวจ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นครอบคลุมรูปแบบการสื่อสาร 3 ลักษณะจำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ ดังนี้

1. ประเภทของการใช้ แบ่งเป็น
  - การสื่อสารอย่างเป็นทางการ
  - การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ
2. ช่องทางการสื่อสาร แบ่งเป็น
  - การสื่อสารทางเดียว
  - การสื่อสารสองทาง
3. ทิศทางของกระแสข่าวสาร แบ่งเป็น
  - การสื่อสารจากบนลงล่าง
  - การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
  - การสื่อสารตามแนวนอน
  - การสื่อสารข้ามสายงาน

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดจากมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ( Communication Satisfaction Survey : CSS ) ของ Downs และ Hazen (อ้างในถวิต เกื้อถวิลวงศ์, 2530: 423) สร้างให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมทางการสื่อสารของพยาบาลประจำการ รพ.ตำรวจ ใน 7 ลักษณะคือ

- ภาพรวมขององค์การ โดยทั่วไป
- การหล่อหลอมทางองค์การ
- บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ
- คุณภาพของสื่อ
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานระดับใกล้เคียงกัน
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบของ Herzberg (1959) โดยครอบคลุม 2 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในงาน
- ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารหน่วยงาน วิธีปกครองและบังคับบัญชา ลักษณะอาชีพ เงินเดือน/ค่าจ้าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

แบบวัดรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในงาน ลักษณะการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ การเลือกตอบมีความหมายดังนี้

- มากที่สุด หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุดว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
- มาก หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยมากว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
- ปานกลาง หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยเพียงครั้งเดียวว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
- น้อย หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยเพียงเล็กน้อยว่าเป็นจริงตาม ข้อความนั้น
- น้อยที่สุด หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุดว่าเป็นจริงตาม ข้อความนั้น

## พิจารณาเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ถ้าข้อความนั้นท่านเห็นด้วย	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน

ตอนที่ 5 แบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน สำหรับพยาบาลประจำการเป็นผู้ประเมินตนเอง ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามหลักการของ Schwirian (1978: 349) ให้ครอบคลุมลักษณะและการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพยาบาลประจำการ โดยครอบคลุมทักษะ 6 ด้าน คือ การเป็นผู้นำ การดูแลในระยะวิกฤต การสอนผู้ป่วย ญาติและการให้ความร่วมมือ การวางแผนและการประเมินผล การพยาบาล การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ การพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ

ลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยถือหลักเกณฑ์การประเมินดังนี้

ดีมาก	หมายถึง	สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ด้วยตนเองอย่างสมบูรณ์หรือปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักวิชาการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ
ดี	หมายถึง	สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ถูกต้องตามหลักวิชาการพยาบาล เมื่อได้รับการช่วยเหลือเพียงเล็กน้อย
ปานกลาง	หมายถึง	สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ถูกต้องตามหลักวิชาการพยาบาล เมื่อได้รับการช่วยเหลือพอสมควร
น้อย	หมายถึง	สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ถูกต้องตามหลักวิชาการพยาบาล เมื่อได้รับการช่วยเหลือมาก
น้อยที่สุด	หมายถึง	ไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ด้วยตนเอง หรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการพยาบาล แม้จะได้รับการช่วยเหลืออย่างมากแล้ว

### เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ พิจารณาดังนี้

ดีมาก	ให้	5	คะแนน
ดี	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลผลให้คะแนนจากแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร แบบวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน จะจัดเป็นระดับตั้งแต่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด โดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง กรวรรณ, 2534)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00 หมายถึง	ระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49 หมายถึง	ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49 หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49 หมายถึง	ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49 หมายถึง	ระดับต่ำสุด

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารการพยาบาล หัวหน้าคิกผู้ป่วยและหัวหน้าแผนก ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขกับอาจารย์ที่ปรึกษา ข้อความที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

2. การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างประชากรที่จะศึกษา และไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้จำนวน 30 คน โดยนำส่วนของคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจ

ใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale) มาหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 ) มีสูตรในการ คำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  คือ ค่าความเชื่อถือได้

$k$  คือ จำนวนข้อ

$V_i$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$V_t$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

จากการทดลองใช้ ( Try out ) แบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณ Alpha Coefficient โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for WINDOWS ได้ค่า ความเชื่อถือได้ ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร	=	0.84
แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	=	0.87
แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	=	0.81
แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน	=	0.94

จึงสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามครั้งนี้ว่า มีความเชื่อถือ ได้อยู่ในเกณฑ์สูงถึงสูงมากสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลซึ่งออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย เข้าติดต่อกับผู้บังคับการ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการทำวิจัย



2. เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับการ โรงพยาบาลตำรวจ จึงนำสำเนาหนังสือไปยังฝ่าย การพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่าง และ นักวันรับแบบสอบถามคืน ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2541 ถึงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2541 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 300 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 290 ฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ( Statistical Package for the Social Sciences ) for WINDOWS ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ( Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient )

2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงาน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ( Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient )

2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ( Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient )

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้เกณฑ์เทียบระดับความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าระหว่าง 0.70 - 0.99 มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าระหว่าง 0.30 - 0.69 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าระหว่าง 0.00 - 0.29 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะหรือทิศทางของความสัมพันธ์คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่าข้อมูลมีลักษณะคาบกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายความว่า ข้อมูลมีลักษณะตรงข้ามกัน ( ประคอง กรรณสูต , 2534 )

2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) โดยให้ตัวแปรเข้าทุกตัว ( Enter Method) และเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ ( Stepwise Method ) เพื่อขึ้นชั้นข้อค้นพบ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย