

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยทำนายแบบตัดขวาง เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ โดยเก็บข้อมูลระหว่าง เดือน มีนาคม ถึงเดือน เมษายน 2554

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข และผู้ที่ปฏิบัติงานเชิงรุกในชุมชนที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 64 แห่ง รวม 326 คน (ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ที่ผ่านเกณฑ์รับรองรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 22 แห่ง รวม 115 คน และปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐที่ไม่ผ่านเกณฑ์รับรองรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 42 แห่ง รวม 211 คน)

2. ขนาดตัวอย่าง

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรในกรณีที่ทราบประชากรแน่นอนและขนาดประชากรมีจำกัดนับได้ถ้วนหรือสามารถหากรอบตัวอย่าง (sampling frame) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้ (Daniel, 1987)

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot N \sigma^2}{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \sigma^2 + (N-1)d^2}$$

- n คือ ขนาดของตัวอย่าง
- N คือ ขนาดของประชากรซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนด จำนวน 326 คน
- Z คือ ค่าสถิติมาตรฐานได้ไ้คงปกติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 แบบสองหางจะได้ค่า 1.96
- σ^2 คือ ค่าความแปรปรวนของประชากร ซึ่งไม่ทราบค่าจึงใช้ค่าของ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการต่อการดำเนินงานหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐภายใต้ นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ ของปรีชา สุวรรณทอง (2545) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้คะแนน ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้านผลการดำเนินงานจำนวน 18 ข้อ ซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.614
- d คือ ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ยอมรับได้ ผู้วิจัยกำหนดให้ไม่เกิน 1% ของค่าเฉลี่ยด้านที่นำค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาคำนวณซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนจึงมีค่าเท่ากับ

$$\frac{4.08 \times 1}{100} = 0.04$$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 326 \times (0.614)^2}{(1.96)^2 \times (0.614)^2 + (326 - 1) \times (0.04)^2}$$

$$n = 240 \text{ คน}$$

ดังนั้น ในการวิเคราะห์ต้องใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 240 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งผู้ปฏิบัติงานเป็น 64 หน่วยบริการปฐมภูมิ ดังรายละเอียดในภาคผนวก

ขั้นตอนที่ 2 แบ่งหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามอำเภอและตามผลการรับรองคุณภาพ จะได้หน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามอำเภอและผลการรับรองคุณภาพ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามอำเภอและผลการรับรองคุณภาพ

อำเภอ	ผ่านการรับรอง	ไม่ผ่านการรับรอง	รวม
1.เมือง	5	11	16
2.พระประแดง	6	9	15
3.บางบ่อ	2	10	12
4.พระสมุทรเจดีย์	4	4	8
5.บางพลี	2	5	7
6.บางเสาธง	3	3	6
รวม	22	42	64

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดขนาดหน่วยบริการปฐมภูมิตัวอย่าง จากข้อมูลผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 64 แห่ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 81.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.06 ผู้วิจัยกำหนดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ยอมรับได้ ให้ไม่เกิน 1.5% ของค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.22 และค่าคะแนนมาตรฐาน (Z) ได้ใช้ปกติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 แบบสองหางจะได้ค่า 1.96 แทนค่าในสูตร เช่นเดียวกับการคำนวณประชากรตัวอย่าง จะได้ขนาดหน่วยบริการปฐมภูมิตัวอย่างเท่ากับ 51 แห่ง

ขั้นตอนที่ 4 หาจำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิตัวอย่างตามสัดส่วนของหน่วยบริการที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองคุณภาพในแต่ละอำเภอ จะได้สัดส่วนและจำนวนหน่วยบริการ ดังตารางที่ 3

ขั้นตอนที่ 5 สุ่มหน่วยบริการปฐมภูมิในแต่ละอำเภอด้วยวิธีสุ่มแบบง่าย และใช้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยบริการที่สุ่มได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะได้ตัวอย่างหน่วยบริการปฐมภูมิและผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามอำเภอและตามหน่วยบริการที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิและผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อำเภอ		ประชากร		ตัวอย่าง		
		หน่วยบริการ (แห่ง)	ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หน่วยบริการ		ผู้ปฏิบัติงาน (คน)
				สัดส่วน	จำนวน	
เมือง	ผ่าน	5	34	4.09	4	27
	ไม่ผ่าน	11	59	8.64	9	46
พระประแดง	ผ่าน	6	33	4.91	5	21
	ไม่ผ่าน	9	54	7.07	7	31
บางบ่อ	ผ่าน	2	9	1.64	2	9
	ไม่ผ่าน	10	44	7.86	8	32
พระสมุทรเจดีย์	ผ่าน	4	18	3.27	3	15
	ไม่ผ่าน	4	14	3.14	3	12
บางพลี	ผ่าน	2	10	1.64	2	10
	ไม่ผ่าน	5	25	3.93	4	17
บางเสาธง	ผ่าน	3	11	2.45	2	8
	ไม่ผ่าน	3	15	2.36	2	12
รวมทั้งจังหวัด	ผ่าน	22	115	18	18	90
	ไม่ผ่าน	42	211	33	33	150

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการทบทวนงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยพัฒนาขึ้นตามกระบวนการสร้างเครื่องมือวิจัย (บุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ, 2549 ข) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของปัจจัยประชากรสังคม คำถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความให้สมบูรณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์ทำงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางบวกทางลบ และไม่มีความคิดเห็น แบบมาตราส่วนลิเคอร์ท (Likert scale) ที่มีการวัดเป็นแบบประเมินค่า 7 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วยน้อยปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในด้านการประเมินคุณค่า ด้านการประเมินศักยภาพ และด้านการประเมินกิจกรรม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของออสกู๊ด (Osgood Scale) ที่มีการให้ระดับความคิดเห็นเป็น 7 คำตอบ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในด้านการประเมินคุณค่า ด้านการประเมินศักยภาพ และด้านการประเมินกิจกรรม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของออสกู๊ด (Osgood Scale) ที่มีการให้ระดับความคิดเห็นเป็น 7 คำตอบ จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นแบบเติมข้อความ

2. การตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.1 ความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก) ตรวจสอบเนื้อหา รายละเอียดของคำถาม ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ นำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

2.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแล้วไปทดสอบ (Pretest Questionnaires) กับตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ทดลองใช้แบบสอบถามที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในเขตจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 ชุด นำข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกโดยทุกข้อมีค่ามากกว่า .20 หาค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าดังนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหาร .94 การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน .92 การประเมินผลการปฏิบัติงาน .93 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ .97 การมี

วัฒนธรรมองค์กร .97 การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน .98 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน .99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการเสนอขอสอบจริยธรรมการวิจัย ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่ออนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ขึ้นเตรียมการ

2.1 จัดเตรียมเครื่องมือ ได้แก่ แบบบันทึกผลความสำเร็จตามการรับรองคุณภาพมาตรฐาน แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัย และใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ตามจำนวนผู้ปฏิบัติงานตัวอย่าง

2.2 ทำหนังสือจาก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ขึ้นดำเนินการ

3.1 ดำเนินการศึกษาข้อมูลความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยบริการปฐมภูมิ และเก็บบันทึกผลการศึกษา

3.2 ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้นักวิชาการสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ เพื่อจัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิ โดยมีนักวิชาการสาธารณสุขหรือผู้รับผิดชอบของหน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นผู้ประสานงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ แต่ละแห่ง

3.3 นักวิชาการสาธารณสุขหรือผู้รับผิดชอบของหน่วยบริการปฐมภูมิ ดำเนินการจัดส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามในหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ได้ให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยบรรจุใส่ซองและปิดผนึกเพื่อส่งกลับคืนให้ผู้ประสานงานระดับอำเภอและส่งให้ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดการข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการจัดการข้อมูลหรือแปลค่าความหมาย

คะแนน

1.1 ในการประเมินชุดแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนลักษณะ (Likert scale) ลักษณะแบบสอบถาม 7 ระดับ วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์การให้คะแนนตามน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	7	1
เห็นด้วยอย่างยิ่งปานกลาง	ให้คะแนน	6	2
เห็นด้วยอย่างยิ่งเล็กน้อย	ให้คะแนน	5	3
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	4	4
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ให้คะแนน	3	5
ไม่เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	2	6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	7

1.2 ในการประเมินชุดแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ ออสกู๊ด (Osgood Scale) ที่การให้ระดับความคิดเห็นเป็น 7 คำตอบ วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และความสำเร็จ การบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ผลการวัดนิยมนำค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินข้อความทั้งหมด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น		คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
7	ให้คะแนน	7	1
6	ให้คะแนน	6	2
5	ให้คะแนน	5	3
4	ให้คะแนน	4	4
3	ให้คะแนน	3	5
2	ให้คะแนน	2	6
1	ให้คะแนน	1	7

1.3 ปรับคะแนนน้ำหนักความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ใช้วิธีการนำคะแนนรวมในแต่ละมิติคุณภาพมาให้น้ำหนักตามเกณฑ์ที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ดังนี้

1.3.1 มิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ คะแนนเต็ม 10 คะแนน

1.3.2 มิติคุณภาพด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ คะแนนเต็ม 15 คะแนน

1.3.3 มิติคุณภาพด้านคุณภาพบริการ คะแนนเต็ม 30 คะแนน

1.3.4 มิติคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง คะแนนเต็ม 10 คะแนน

1.3.5 มิติคุณภาพด้านข้อมูลข่าวสาร คะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.3.6 การบริหารคุณภาพโดยรวม คะแนนเต็ม 70 คะแนน

1.4 เกณฑ์การแปลค่าตัวแปรความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม และปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผล การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในการวิเคราะห์แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ โดยใช้วิธีการนำคะแนนมาแบ่งตามเกณฑ์ที่กำหนด (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 207-208) ได้ดังนี้

ระดับมาก	ได้ร้อยละของคะแนนเต็ม	ตั้งแต่	ร้อยละ 80 ขึ้นไป
ระดับปานกลาง	ได้ร้อยละของคะแนนเต็ม	ระหว่าง	ร้อยละ 60 - 79
ระดับน้อย	ได้ร้อยละของคะแนนเต็ม	น้อยกว่า	ร้อยละ 60

2. การจัดการข้อมูลจากแบบบันทึก ในการจัดการข้อมูลผลความสำเร็จตามการรับรองคุณภาพมาตรฐานสถานอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีอยู่แล้วจากแหล่งทุติยภูมินำมาศึกษาในภาพรวมวิเคราะห์ด้วยจำนวนและร้อยละ

3. ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอย

การวิเคราะห์การถดถอยพหุ มีข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ 4 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551, หน้า 445; กัลยา วาณิชขัญชา, 2545, หน้า 395) คือ

3.1 ค่าความคลาดเคลื่อน (error residual: e) ต้องเป็นตัวแปรสุ่มที่มีการกำหนดค่าไว้ล่วงหน้าและมีการแจกแจงแบบปกติ

3.2 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่

3.3 ค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระจากกัน

3.3 ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระกัน

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการตรวจสอบ จากนั้นแปลงข้อมูลที่ได้เป็นรหัสโดยมีขั้นตอน ได้แก่ สร้างเครื่องมือลงรหัส แปลงข้อมูลเป็นรหัส ตามคู่มือลงรหัส สร้างแฟ้มข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในแฟ้มข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติบรรยาย

4.1.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปปัจจัยประชากรสังคมของผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูล แล้วสรุปในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอเป็นตาราง

4.1.2 ศึกษาปัจจัยสนับสนุน ประกอบ ด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอเป็นตารางและแผนภูมิรูปภาพ

4.1.3 ศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอเป็นตารางและแผนภูมิรูปภาพ

4.2 สถิติอ้างอิง

4.2.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแปรทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแปรทำนายกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)

4.2.2 วิเคราะห์ถดถอยพหุ (ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน) เป็นตัวแปรต้นที่ทำนาย (ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งตัวแปรตาม โดยการใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple regression Analysis)