

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรทางการแพทย์ เทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 461 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่เทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 461 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเกรงซี และมอร์แกน(Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แยกตามหน่วยงานและประเภทผู้ใช้บริการ เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง สุ่มจากบุคลากรทางการแพทย์ เทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้โดยจำแนกตามประเภทโรงพยาบาล ดังนี้

3.1 สุ่มจากจำนวนประชากรแบบแบ่งชั้น กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเกรงซี และมอร์แกน(Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 461 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 215 คน และทำการสุ่มแบบสัดส่วน

3.2. คำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท ที่ตั้งโรงพยาบาล โดยใช้สัดส่วนจากประชากรต่อกลุ่มตัวอย่าง 461 คน ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท จังหวัดที่ตั้งโรงพยาบาลโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภท ที่ตั้งโรงพยาบาล

ประเภทโรงพยาบาล	จังหวัดที่ตั้ง	ประชากร (โรงพยาบาล)	กลุ่มตัวอย่าง (รพ.)
ศูนย์	ชลบุรี	86	40
	ระยอง	84	39
	ปราจีนบุรี	55	26
	จันทบุรี	88	41
ทั่วไป	รวม	313	146
	ฉะเชิงเทรา	43	20
	นครนายก	36	16
	สระแก้ว	29	14
ทั่วไป	ตราด	40	19
	รวม	148	69
รวมทั้งสิ้น		461	215

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์และบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และประเภทของโรงพยาบาล โดยให้บุคลากรทางการแพทย์ เทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ และบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ในห้องปฏิบัติการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ 8 ด้าน มีจำนวนข้อคำถาม 45 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยการพัฒนาจากเครื่องมือวัดวัฒนธรรมการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ของแพตเตอร์สัน (Patterson. 1989, pp.50-51 ; citing in Sergiovanni. 1988, pp. 107-109)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออก มีจำนวนข้อคำถาม 32 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยพัฒนาจากเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานของ อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ตามแนวคิดของประทุม ฤกษ์กลาง (2540, หน้า 98) สอบถามผลการปฏิบัติของข้าราชการในโรงพยาบาล

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ แยกออกเป็น การหาความเที่ยงตรง การทดสอบหาค่า อำนาจจำแนก และการหาความเชื่อมั่น

การหาความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและดำเนินการดังนี้

1. เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ประธาน และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบและแก้ไข เพื่อความถูกต้อง

2. เสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความถูกต้องทั้งภาษา ความชัดเจน ความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิรายชื่อดังต่อไปนี้

2.1 ผศ.ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ผศ.ดร.ภารดี อนันต์นารี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการ

บริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 ดร.สุรัตน์ ไชยชมภู

ผู้บริหารโรงเรียนใน IEP โรงเรียนสาธิต

“พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา

2.4 นายแพทย์ชัยฤกษ์ ลิ้มปวัฒน์ศิริ

นายแพทย์ 9 รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ 1

โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา

2.5 นางสาวสุรชาติพิศ อนันต์

นักเทคนิคการแพทย์ 8 หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค

การแพทย์ โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา

3. เสนอแบบสอบถามต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจเป็นขั้นสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออก ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี นครนายก และสระแก้ว รวมจำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ อยู่ระหว่าง 27-87 และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ระหว่าง 35-84

5. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (แยกรายฉบับ) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การทั้งฉบับเท่ากับ .97 และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

6. นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1.1 ขออนุญาตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกจังหวัด ขอความร่วมมือและประสานงานกับห้องปฏิบัติการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในห้องปฏิบัติการ เหล่านั้น

1.2 จัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 215 ฉบับ ไปยังโรงพยาบาล ทุกจังหวัด ขอความร่วมมือให้หัวหน้าห้องปฏิบัติการ แจกแบบสอบถาม รวมทั้งรวบรวมแบบสอบถามใส่ซองกั้นทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยจัดส่งตามไปพร้อมกับแบบสอบถามเพื่อส่งคืนให้ผู้วิจัย

1.3 กรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามบางฉบับคืน ผู้วิจัยได้ติดต่อกับหัวหน้าห้องปฏิบัติการทางโทรศัพท์และไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. การจัดกระทำข้อมูล ดำเนินการดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ คัดแยก และจัดหมวดหมู่หรือที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

2.2 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยให้ค่าน้ำหนักของแต่ละข้อแล้วนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการของสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ตามสมมติฐานของการค้นคว้าต่อไป

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและแปลความหมายของคะแนน กำหนดเป็น 2 ตอนคือ ค่าน้ำหนักคะแนน

ตอนที่ 1 ค่าน้ำหนักคะแนน ในแบบสอบถามตอนที่สอง เรื่องวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาล กำหนดดังนี้

มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 2 เรื่องคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

ปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ปฏิบัติงานในระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ปฏิบัติงานในระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน เมื่อตรวจกำหนดน้ำหนักคะแนนของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ของคะแนนไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

เกณฑ์วัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์การระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์การระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มีพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์การระดับมากที่สุด

เกณฑ์คุณภาพการบริการของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล
ในเขตภาคตะวันออก

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึงในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.51	หมายถึงในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึงในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึงในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึงในระดับมากที่สุด

เกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการบริการของบุคลากรทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒน
ธรรมองค์การสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรง
พยาบาล ในเขตภาคตะวันออก แปลความหมายโดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538
หน้า 144) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า	.8 ขึ้นไปถือว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง	.6 - .8 ถือว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า	.4 - .6 ถือว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า	.2 - .4 ถือว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า	.2 ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+

(Statistical Package for the Social Science/ Personal Computer Plus) โดยเลือกวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ ระดับวัฒนธรรมองค์การ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับของคุณภาพโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การทดสอบสมมติฐานที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการบริการของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออก ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple correlation)
4. สร้างสมการพยากรณ์ของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)