

บทที่ 3

วิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับขั้นดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การดำเนินการทดลอง
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 16 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 1.1 ผู้วิจัยนำแบบทดสอบถามทักษะการบริการให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จำนวน 60 คน ทำแบบทดสอบถามทักษะการบริการ
 - 1.2 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำคะแนนมาเรียงจากมากไปหาน้อย แล้วคัดเลือกเฉพาะพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้คะแนนทักษะการบริการต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา ทั้งหมด 25 คน แล้วสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการทดลอง ซึ่งทั้งหมดสมัครใจเข้าร่วมการทดลอง
 - 1.3 สุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่มีคะแนนทักษะการบริการต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 และสมัครใจ จำนวน 25 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ได้จำนวน 16 คน
 - 1.4 ผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างง่ายพนักงานผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 16 คน เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือดังนี้

1. แบบสอบถามทักษะการบริการ
2. โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถามทักษะการบริการ แบบสอบถามทักษะการบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะงานที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลต้องปฏิบัติ โดยศึกษาจากรายละเอียดของงาน (job description) ของโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่ง และศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทักษะทางสังคม การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การให้บริการอื่น ๆ เพื่อมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 ศึกษาแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับการบริการครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ สถานบริการ หรือผลของการให้บริการที่ดีเป็นต้น

1.4 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทักษะการบริการ โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาสร้างแบบสอบถาม แบบลิเคิร์ต (Likert type) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจำนวน 95 ข้อ

1.5 นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านคือ ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, ดร.สมโภชน์ อเนกสุข, ดร.วรรณภา อัสวชัยสุวิกรม พิจารณาในแบบสอบถามที่สร้างขึ้นว่าสามารถวัดทักษะการบริการได้ครอบคลุมทักษะการบริการทั้ง 3 ด้าน ตามนิยามศัพท์เฉพาะของการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 95 ข้อมาปรับปรุงแก้ไขหลังจากที่ได้รับข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.6 นำแบบสอบถามทักษะการให้บริการที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 9 จำนวน 41 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง ในวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2544 แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

1.7 นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยคัดเลือกข้อความของแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกที่ได้ค่า r ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ได้แบบสอบถามทั้งหมด 90 ข้อ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

ลักษณะของแบบสอบถามทักษะการบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิด 5 ระดับ แต่ละข้อประกอบด้วยตัวเลือกคือ ทุกครั้ง บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยเลย โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ทักษะการบริการการพักอาศัยต้อนรับ ทักษะการบริการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และทักษะการบริการการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่มีข้อความเกี่ยวกับความรู้ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ประกอบด้วย ข้อความทางบวก ทางลบ การให้น้ำหนักคำตอบ (weight) ให้แบบ arbitrary weight method โดยให้คะแนนตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

การตรวจให้คะแนนในแต่ละข้อความนั้นได้กำหนดน้ำหนักของความถี่ในแต่ละระดับไว้ดังนี้

ข้อความประเภทความถี่มีค่าคะแนนดังนี้

ทุกครั้ง	ได้คะแนน 5
บ่อยครั้ง	ได้คะแนน 4
บางครั้ง	ได้คะแนน 3
น้อยครั้ง	ได้คะแนน 2
ไม่เคยเลย	ได้คะแนน 1

2. โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงแก่กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงตามลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่ม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประสบการณ์จากการเข้ากลุ่มการให้คำปรึกษาและการฝึกปฏิบัติแบบกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางกำหนดขั้นตอนในการสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

2.2 สร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงตามแนวทางปฏิบัติตามทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน คือ ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และอาจารย์พวงสร้อย วรกุล พิจารณาความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมาย เนื้อหา วิธีการดำเนินงาน และการประเมินผล จากนั้นผู้วิจัยนำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.3 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 คน ในวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2544 เพื่อประเมินความเหมาะสมของเนื้อหา วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการทดลอง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นก่อนที่จะนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

สำหรับโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ผู้วิจัยใช้เวลาทดลอง 5 สัปดาห์ โดยผู้ให้คำปรึกษาและสมาชิกจะพบกันทุกวันอังคาร และวันพฤหัสบดี รวมสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง จำนวนการทดลองทั้งหมด 10 ครั้ง เป็นเวลา 10 ชั่วโมง โดยมีตารางการทดลองดังนี้

ตารางที่ 1 การทดลองการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง จำนวน 10 ครั้ง

วัน	วันที่	สถานที่	เวลา	จำนวนผู้เข้ากลุ่ม
อังคาร	25 ธันวาคม พ.ศ. 2544	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
พฤหัสบดี	27 ธันวาคม พ.ศ. 2544	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
อังคาร	1 มกราคม พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
พฤหัสบดี	3 มกราคม พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
อังคาร	8 มกราคม พ.ศ. 2544	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
พฤหัสบดี	10 มกราคม พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
อังคาร	15 มกราคม พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
พฤหัสบดี	17 มกราคม พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
อังคาร	22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน
พฤหัสบดี	24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545	ห้องประชุม	14.00 – 15.00 น.	8 คน

การดำเนินการทดลอง

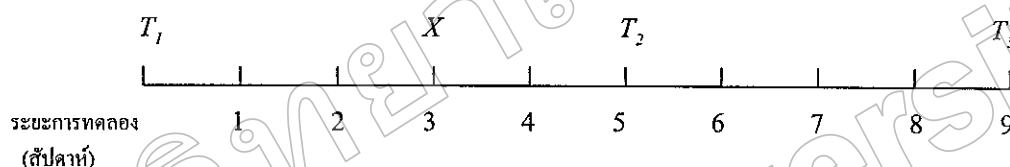
1. แบบแผนการทดลอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้แบบแผนการทดลองแบบที่มีกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมแบบสุ่ม (randomized control group pretest-posttest follow-up design) ซึ่งมีแบบแผนการทดลอง ดังนี้

กลุ่ม	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง	ติดตามผล
RE	T_1	X	T_2	T_3
RC	T_1	$\sim X$	T_2	T_3

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบแผนการวิจัย

R	แทน	วิธีการสุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
RE	แทน	กลุ่มทดลองคือกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง
RC	แทน	กลุ่มควบคุมคือกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบปกติ
X	แทน	การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง
$\bar{X}$	แทน	การให้คำปรึกษาแบบปกติ
T_1	แทน	การวัดก่อนการทดลองทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
T_2	แทน	การวัดหลังการทดลองทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
T_3	แทน	การวัดระยะติดตามผลทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

แผนการทดลอง



การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบทดสอบทักษะการบริการและนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาตรฐานทางสถิติ

SPSS for windows

วิธีการดำเนินการทดลอง แบ่งออกเป็น 4 ระยะคือ

1. ระยะก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 กลุ่มประชากรทำแบบสอบถามทักษะการบริการ ในวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ 2544 เวลา 13.00 – 15.00 น. และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบสอบถาม จากนั้นคัดเลือกพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่มีคะแนนจากการทำแบบสอบถามทักษะการบริการที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ 50 ลงมา ได้จำนวน 25 คน แล้วสอบถามความสมัครใจและความพร้อมของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล แล้วสุ่มอย่างง่ายให้เหลือ 16 คน ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งเพื่อแบ่งผู้เข้าร่วมทดลองเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลอง 8 คนและกลุ่มควบคุม 8 คน
2. ระยะการทดลอง เริ่มตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2544 ถึงวันที่ 24 มกราคม 2545 โดยกลุ่มทดลองจะได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงตามที่กำหนดไว้ในโปรแกรมจำนวน

10 ครั้งใน 5 สัปดาห์ โดยจัดเป็นสัปดาห์ละ 2 ครั้งในวันอังคารและวันพฤหัสบดี เวลา

14.00 – 15.00 น. ดังตาราง 1 ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

3. ระยะเวลาหลังการทดลอง ในวันที่ 25 มกราคม 2545 เวลา 13.00 – 15.00 น. ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบสอบถามทักษะการบริการอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเป็นการวัดทักษะการบริการหลังการทดลอง

4. ระยะเวลาติดตามผล เริ่มตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2545 ถึงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2545 รวมระยะเวลา 4 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบสอบถามทักษะการบริการอีกครั้งหนึ่ง เป็นการวัดทักษะการบริการในระยะติดตามผล ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2545 เวลา 13.00- 15.00 น.

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์คุณภาพ เครื่องมือ ได้แก่ การหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบทดสอบทักษะการบริการโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนการทดลองระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผล ด้วยการทดสอบค่าที (*t-test*)

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการระหว่างวิธีการทดลองและระยะเวลาการทดลอง ด้วยสถิติ two-way ANOVA : repeated measures

3.3 วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Neuman-Keuls method)