

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน องค์กร โดยการวัดแบบสมมูลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอถึงวิธีการดำเนินการวิจัย โดยมีประเด็นหลักดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ข้อพิจารณาทางจริยธรรม

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน องค์กร โดยการวัดแบบสมมูลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้เก็บข้อมูลการวิจัยในระหว่างเดือนเมษายนถึงสิงหาคม พ.ศ. 2556 และเพื่อให้สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบการวิจัยโดยขั้นแรกได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การศึกษาวิจัยสามารถครอบคลุมสาระสำคัญของประเด็นที่จะทำการศึกษอย่างครบถ้วน และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ คำถาม และสมมติฐานในการวิจัย จากนั้นได้พัฒนาแบบสอบถามและจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารด้านงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลเอกชนเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติจากแบบสอบถามแล้ว ได้สรุปผลการวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อ

ผลการปฏิบัติงานองค์กร โดยการวัดแบบสมดุลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศไทยมีจำนวนทั้งหมด 256 แห่ง (สำนักพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 2555) โดยแบ่งขนาดตามจำนวนเตียงและที่ตั้งตามภาคต่างๆ ได้ ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศไทย

ขนาด (จำนวนเตียง)	จำนวนแยกตามพื้นที่ (แห่ง)					รวม
	กรุงเทพ	กลาง	เหนือ	ใต้	อีสาน	
31-100	34	50	28	14	31	157
101-200	30	26	9	9	4	78
มากกว่า 200	17	3	1	0	0	21
รวม	81	79	38	23	35	256

การศึกษาคั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถเป็นตัวแทนขององค์กรในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลประกอบการขององค์กร ซึ่งในการบริหารโรงพยาบาลเอกชนแล้วผู้บริหารกลุ่มดังกล่าวจะเป็นผู้ที่รู้ข้อมูลดีที่สุด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 256 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลและผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 256 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็นผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 512 คน ซึ่งเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากผู้วิจัยได้พิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างของการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model) ด้วยโปรแกรม AMOS ตามวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตาม Comrey & Lee (1992) และ Hair et al. (2010) ซึ่งได้แนะนำว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่จะใช้ในการศึกษาควรมีขนาด 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย โดยในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 18 ตัวแปร ทำให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ทางสถิติคือ 180 ตัวอย่าง (10 เท่าคูณด้วย 18 ตัวแปร) ถึง 360 ตัวอย่าง (20 เท่าคูณด้วย 18 ตัวแปร) ดังนั้น การกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 512 ตัวอย่างจึงมีความเหมาะสมเนื่องจากมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่จะใช้ในการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: ขั้นตอนการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงวิชาการในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2: ขั้นตอนการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวัดแบบสมมูลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เพื่อให้ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

ขั้นตอนที่ 3: ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ส่วนของการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4: ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 313 ท่าน และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม AMOS โดยการใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM)

ขั้นตอนที่ 5: ขั้นตอนการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยสรุปและอธิบายเนื้อหาสาระสำคัญให้มีความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา คำถามในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 6: ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัยต่อมหาวิทยาลัศรีปทุม

ขั้นตอนที่ 7: ขั้นตอนการเผยแพร่งานวิจัย โดยการตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่ผลการวิจัยให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชน รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกตัวได้มาจากการปรับปรุงจากข้อคำถามที่มีผู้ศึกษารายงานมาก่อนเนื้อหาในแบบสอบถามจะครอบคลุมแนวคิดต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ตรงประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการวัดตัวแปร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาการวัดตัวแปรทุกตัวในกรอบแนวคิด ผลกระทบระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ข้อคำถามในการวัดตัวแปรแต่ละตัวแปรมีวิธีการวัดดังนี้ (สำหรับรายละเอียดของตัวแปรและความสัมพันธ์กับการศึกษาครั้งนี้ ได้แสดงไว้โดยละเอียดในบทที่ 2 ตารางที่ 7 และตารางที่ 8)

1. วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาในครั้งที่ผ่านมาของผู้วิจัยจำนวนมาก พบว่ามีการเลือกใช้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกงานวิจัยจากนักวิจัยหลายท่าน เช่น Huselid, 1995; McDuffie, 1995; Delery & Doty, 1996; Youndt et al, 1996; Guest, 1997; Ichnoiwski et al., 1997; Pfeffer, 1998; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010; Gong, Chang, & Cheung, 2010; Gitell, Seidner, & Wimbush, 2010; Chuang & Liao, 2010; Shih, Chiang, & Hsu, 2011 โดยได้เลือกวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การคัดเลือกพนักงาน 2) การฝึกอบรมพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้า 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน 4) การจ่ายค่าตอบแทนผลประโยชน์ และความมั่นคงในงาน 5) การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

โดยจะมีคำถามรวม 22 คำถามในแต่ละคำถามจะใช้ลำดับการวัดแบบ Five-point Likert Scale Ranking จาก “5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด” คะแนนยิ่งมากจะยิ่งแสดงถึงการที่องค์กรมีวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์สูงตามด้วย สรุปตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ นิยามปฏิบัติการและแบบสอบถาม ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 10

2. การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้ได้องค์ความรู้ที่ใหม่ขึ้น ผู้วิจัยได้เพิ่มการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของพนักงานเข้าไปในกรอบแนวคิดด้วย โดยคัดเลือกงานวิจัยจากนักวิจัยหลายท่าน เช่น Huselid, 1995; McDuffie, 1995; Guest, 1997; Ichnoiwski et al, 1997; Pfeffer, 1998; Combs, Liu, Hall, & Ketchen 2006; Scotti et al., 2009; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010; Gong, Chang, & Cheung, 2010; Kehoe & Wright, 2010; Yutaka, 2010 โดยมีตัวแปรจำนวน 2 ด้านคือ 1) การทำงานเป็นทีม 2) การมีส่วนร่วมและการแบ่งปันข้อมูล โดยจะมีคำถามรวม 6 คำถามในแต่ละคำถามจะใช้ลำดับการวัดแบบ Five-Point Likert Scale Ranking จาก “5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด”

ถึง “1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด” คะแนนยิ่งมาก จะยิ่งแสดงถึงการที่องค์กรมีระดับของการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของพนักงานสูงด้วย สรุปตัวแปรที่ใช้การศึกษา นิยามปฏิบัติการและแบบสอบถาม ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 10

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

การศึกษาครั้งนี้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่วนรวม (Collective Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นการวัดที่จะสามารถสะท้อนภาพรวมของหน่วยงานในการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Gong, Chang, & Cheung, 2010) โดยจะทำการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งครอบคลุมพฤติกรรมใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Organ (1988) ได้แก่พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีคำถามจำนวน 15 ข้อ ตัวอย่างคำถาม เช่น พนักงานในองค์กรของท่านมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่อผู้ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง

คำถามแต่ละคำถามจะ得以ใช้ลำดับการวัดแบบ Five-point Likert Scale Ranking จาก “5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด” คะแนนยิ่งมาก จะยิ่งแสดงถึงการที่องค์กรมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยส่วนรวมมากขึ้นด้วย สรุปตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นิยามปฏิบัติการและแบบสอบถาม ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 10

4. ผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวัดแบบสมดุล

การศึกษาในครั้งนี้ได้เลือกใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ตามแนวคิดของการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ของ Kaplan & Norton (1996) เพื่อให้การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความครอบคลุมในทุกด้าน คำถามแต่ละคำถามจะ得以ใช้ลำดับการวัดแบบ Five-point Likert Scale Ranking จาก “5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด” คะแนนยิ่งมาก จะยิ่งแสดงถึงการที่องค์กรมีระดับของผลการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน (Financial Performance)

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรทางด้านการเงินเป็นรายได้และกำไร (Youndt et al, 1996; Ramsay, Scholarios & Harley, 2000; Hsi-An Shih et al, 2006; Gong, Law, Chang, & Xin, 2009; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010) โดยมีคำถามจำนวน 3 คำถาม เนื่องจากข้อจำกัดในด้านข้อมูลด้านการเงินที่เป็นตัวเลข (Objective Measure) การวิจัยครั้งนี้จึงใช้การรับรู้ถึงการเติบโตของรายได้และกำไร (Perceptual Measure) ในช่วงสามปีที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานกับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่ามีความสัมพันธ์สูงกับการใช้ตัวเลขจริง (Delaney & Huselid, 1996) การที่ผู้วิจัยใช้ผลการดำเนิน

งานย้อนหลังเนื่องจากเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องใช้เวลาหลายเดือนในการแสดงถึงผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น การให้ข้อมูลย้อนหลังจะสามารถสะท้อนถึงผลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านการเงินขององค์กรได้เป็นอย่างดี (Dollinger & Golden, 1992) โดยมีตัวอย่างคำถาม เช่น องค์กรของท่านมีการเติบโตของรายได้ (Revenue Growth) เพิ่มขึ้น มากกว่าเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

4.2 ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า (Customer Performance)

การศึกษาคั้งนี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่นๆ โดยได้ดัดแปลงจากคำถามที่ใช้ในงานของ Yang & Lin, 2009; Katou & Budhwar, 2009; McClean & Collins, 2011 โดยใช้คำถามจำนวน 4 คำถาม คือ จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้รับบริการเดิมที่กลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของการรักษาและบริการ ซึ่งจะให้ผู้ตอบทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับ โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา โดยมีตัวอย่างคำถาม เช่น ท่านคิดว่าสถานพยาบาลของท่านมีจำนวนผู้รับบริการใหม่เพิ่มขึ้น มากกว่าเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

4.3 ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance)

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านกระบวนการภายใน วัดผลการดำเนินงานขององค์กรในด้านกระบวนการภายใน โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่นๆ โดยได้ดัดแปลงจากคำถามที่ใช้ในงานของ Yang & Lin (2009) Katou & Budhwar (2009) McClean & Collins (2011) โดยใช้คำถามจำนวน 2 คำถาม คือ คุณภาพของการรักษาและบริการ ผลผลิตด้านแรงงาน และการมีนวัตกรรม ซึ่งจะให้ผู้ตอบทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา โดยมีตัวอย่างคำถาม เช่น ท่านคิดว่าสถานพยาบาลของท่านเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ถึงแม้ว่าจะมีการกล่าวว่าการศึกษาในสถานพยาบาลควรจะมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเป็นอัตราการตายของผู้ป่วย หรือความผิดพลาดทางการแพทย์ด้วย แต่ในการศึกษาช่วงหลังพบว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดที่ไม่น่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับประเภทการรักษาของสถานพยาบาล สภาพผู้ป่วย และความรุนแรงของโรคในผู้ป่วยที่เข้ามารักษาด้วย (Gorton et al., 2005; Penford et al., 2008) ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ จึงไม่ได้ใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว

4.4 ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Performance)

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านการเรียนรู้และเติบโต จะวัดผลจากการดำเนินงานขององค์กรในด้านการเรียนรู้และเติบโต โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่นๆ โดยได้ดัดแปลง

จากคำถามที่ใช้ในงานของ Yang & Lin (2009), Katou & Budhwar (2009), McClean & Collins (2011) โดยใช้คำถาม 2 คำถาม คือ ทักษะของพนักงาน อัตราการลาออกของพนักงานและความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา โดยมีตัวอย่างคำถาม เช่น พนักงานมีทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

สรุปตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา นิยามปฏิบัติการและแบบสอบถาม ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา นิยามปฏิบัติการและแบบสอบถาม

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
วิธีปฏิบัติด้าน ทรัพยากรมนุษย์	โรงพยาบาลมีกิจกรรมด้านต่างๆ ที่องค์การปฏิบัติโดยตรงกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร		-
การคัดเลือกคน เข้าทำงาน	โรงพยาบาลมีกระบวนการเลือกเฟ้นบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุดจากกลุ่มผู้สมัครงาน โดยมีมาตรฐานในการรับสมัครและคัดเลือกคนเข้าทำงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน มีการทดสอบความสามารถด้านในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	Huselid, 1995; Gong, Law, Chang, & Xin, 2009	1. องค์การของท่านให้ความสำคัญมากกับการสรรหาคนเข้าทำงานที่มีคุณสมบัติตรงตามหน้าที่ 2. องค์การของท่านมีมาตรฐานในการรับสมัครและคัดเลือกคนเข้าทำงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
			3. องค์กรของท่านมีความเข้มข้นในการคัดเลือกคนมาก โดยต้องมีการทดสอบความสามารถด้านใดด้านหนึ่ง เช่น ทักษะการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้
การฝึกอบรม พัฒนาและการ ส่งเสริม ความก้าวหน้า	โรงพยาบาลมีการสำรวจความต้องการในการอบรมของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีแผนการอบรมที่ชัดเจน และครอบคลุมพนักงานทุกระดับ ทั้งทักษะการทำงานทั่วไป และทักษะด้านทักษะวิชาชีพ รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานที่เข้าใหม่ และมีการวางแผนความก้าวหน้าของสายอาชีพของพนักงานอย่างชัดเจน และให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานภายในก่อนเมื่อมีตำแหน่งว่างมากกว่าสรรหาจากภายนอก	Ichnoiwski et al, 1997; Chuang & Liao, 2010 ; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010	1. องค์กรของท่านมีแผนการฝึกอบรมพนักงานที่เข้าใหม่อย่างเข้มข้น 2. องค์กรของท่านมีการสำรวจความต้องการในการอบรมของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ 3. องค์กรของท่านมีแผนการอบรมที่ชัดเจน และครอบคลุมพนักงานทุกระดับ 4. พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเข้มข้นในทักษะการทำงานทั่วไป เช่น การบริการ และ ทักษะด้านทักษะวิชาชีพ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
			<p>5. พนักงานทราบถึงความก้าวหน้าของสายอาชีพของตนเองในองค์กร</p> <p>6. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานภายในก่อนเมื่อมีตำแหน่งว่างมากกว่าสรรหาจากภายนอก</p>
<p>การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน</p>	<p>การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน มีการแจ้งผลการประเมินกับพนักงานตามกำหนดเวลา มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน</p>	<p>Chuang & Liao, 2010; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ 2. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะถูกกำหนดไว้สำหรับการประเมินผลอย่างชัดเจน 3. มีการแจ้งผลการประเมินกับพนักงานตามกำหนดเวลา 4. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
การจ่าย ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และความมั่นคง ในงาน	โรงพยาบาลมีการปรับค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ปรับขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและไม่ดี มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ดีกว่าองค์การอื่นๆ และมีสวัสดิการ นอกเหนือจากค่าตอบแทนด้านตัวเงินดีกว่าองค์การอื่น และพนักงานมีความมั่นคงในงานสูงแม้ในสถานะที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ	Huselid, 1995; Ichnoiwski et al., 1997; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์การของท่านมีการปรับค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน 2. ค่าตอบแทนที่ปรับขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและไม่ดี 3. องค์การของท่านจ่ายค่าตอบแทนที่ดีกว่าสถานพยาบาลอื่นๆ 4. องค์การของท่านจ่ายค่าตอบแทนที่ดีกว่าองค์การในอุตสาหกรรมอื่นๆ 5. องค์การของท่านมีสวัสดิการ นอกเหนือจากค่าตอบแทนด้านตัวเงินดีกว่าองค์การอื่น 6. พนักงานในองค์การมีความมั่นคงในงานสูง 7. ในกรณีที่ประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ องค์การของท่านไม่มีนโยบายลดจำนวนพนักงานประจำ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
การแก้ไขข้อ ร้องเรียน	โรงพยาบาลมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้พนักงานร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน และพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ	Huselid, 1995; Nai-Wan Chi & Carol Yeh- Yun Lin, 2010; Ichnoiwski et al., 1997	1. องค์กรของท่านมี กระบวนการมาตรฐาน ที่จัดทำไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถ ร้องเรียนปัญหาได้ 2. พนักงานสามารถมี ส่วนร่วมกับการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนได้
การทำงานเป็น ทีมและการมี ส่วนร่วมของ พนักงาน	การที่โรงพยาบาลส่งเสริมให้ พนักงานมีการทำงานเป็นทีม มี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และได้รับทราบข้อมูลสำคัญที่เป็น ประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร สังเกตได้ 2 ตัวแปร		
การทำงานเป็น ทีม	พนักงานมีการทำงานเป็นทีมทั่วทั้ง องค์กรทั้งภายในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงาน	Scotti et al., 2009; Nai-Wan Chi & Carol Yeh- Yun Lin, 2010	1. พนักงานมีการทำงาน เป็นทีมภายในแผนก ตัวเองอย่างสม่ำเสมอ 2. องค์กรของท่าน ส่งเสริมให้พนักงานมี การทำงานเป็นทีมแบบ คร่อมสายงานหรือสห- สาขาวิชาชีพ
การมีส่วนร่วม และการแบ่งปัน ข้อมูล	พนักงานได้รับโอกาสในการ ตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับที่ ตนเองปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีส่วนร่วมและสามารถ เสนอความคิดเห็นในด้านการ	Scotti et al., 2009; Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin, 2010	1. พนักงานได้รับ โอกาสในการตัดสินใจ ในงานที่เกี่ยวข้องกับที่ ตนเองปฏิบัติอย่าง สม่ำเสมอ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
	พัฒนาคุณภาพและด้านอื่นๆ รวมถึงได้รับข่าวสารข้อมูลที่สำคัญขององค์กร		<p>2. พนักงานมีส่วนร่วม และสามารถเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพในงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>3. องค์กรของท่านแจ้งข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลด้านการเงิน และผลการดำเนินงานขององค์กรให้พนักงานรับรู้อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>4. องค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ</p>
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ	พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกต่อผู้ร่วมงาน เอาใจใส่ เป็นกำลังใจ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	Organ (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานในองค์กรของท่านมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่อผู้ร่วมงาน หัวหน้าและลูกน้อง 2. พนักงานในองค์กรของท่านเอาใจใส่และเป็นกำลังใจให้ผู้ร่วมงานเมื่อมีความท้อแท้หรือสิ้นหวัง 3. พนักงานในองค์กรของท่านมีการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ
พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนเองไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเองที่ไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น	Organ (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานในองค์กรของท่านจะคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่นเสมอเมื่อเมื่อต้องทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง 2. พนักงานในองค์กรของท่านมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน 3. พนักงานในองค์กรของท่านเคารพการตัดสินใจของผู้อื่นเสมอ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
พฤติกรรม ความมีน้ำใจ นักกีฬา	พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการ เรียบรู้ในองค์กร	Organ (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานในองค์กรของท่านยินดีรับฟังข้อโต้แย้งของผู้อื่นในการประชุม 2. พนักงานในองค์กรของท่านจะทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอแม้จะมีเหตุขัดข้องใจบางอย่าง 3. พนักงานในองค์กรของท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการเรียนรู้
พฤติกรรมด้าน การให้ความ ร่วมมือ	การที่พนักงานส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบโดยไม่ต้องร้องขอให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กร มีความยินดีที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	Organ (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานในองค์กรของท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นโดยไม่ต้องร้องขอ 2. พนักงานในองค์กรของท่านมีความยินดีที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 3. พนักงานในองค์กรของท่านมักจะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
พฤติกรรมด้าน ความสำนึกใน หน้าที่	พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สนองนโยบายของ องค์กร ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และ ดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้องรวมถึงไม่ใช้ เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงาน ส่วนตัว	Organ (1988)	1. พนักงานในองค์กร ของท่านจะปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กร อย่างเคร่งครัดและให้ ความสำคัญต่อการนัด หมายและตรงเวลา 2. พนักงานในองค์กร ของท่านปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงการใช้ ทรัพยากรขององค์กร อย่างคุ้มค่า 3. พนักงานในองค์กร ของท่านใช้เวลาในการ ทำงานเพื่อองค์กร เท่านั้น ไม่เคยใช้เวลา งานเพื่อทำงานอื่นที่ไม่ เกี่ยวกับงานของ องค์กร
ผลการ ปฏิบัติงาน องค์กรโดยการ วัดแบบสมดุล	การบรรลุเป้า หมายของ โรงพยาบาล โดยจะวัดเป็นด้านตัว เงินและด้านอื่นๆ ในการศึกษา ครั้งนี้ใช้การวัดผลการปฏิบัติงาน ขององค์กร โดยหลักการวัดผล แบบสมดุล (Balanced Scorecard) โดยมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 4 ตัวแปร		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
ผลการ ปฏิบัติงานด้าน การเงิน	การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงในด้าน การเงิน ได้แก่ การเติบโตของ รายได้ การเติบโตของกำไร และ การลดลงของต้นทุน	Gong, Law, Chang, & Xin (2009); Yang & Lin, 2009	เมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ใน 3 ปีที่ผ่านมาองค์กร ของท่าน 1. มีการเติบโตของ รายได้เพิ่มขึ้น 2. มีการเติบโตของกำไร เพิ่มขึ้น 3. มีต้นทุนการ ดำเนินงานที่ลดลง
ผลการ ปฏิบัติงานด้าน ลูกค้า	การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับส่วน ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่ง ประกอบด้วย จำนวนผู้รับบริการ ใหม่ที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้รับบริการที่ กลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึง พอใจผู้รับบริการในคุณภาพของ การรักษาและบริการเพิ่มขึ้น จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ลดลง	Yang & Lin, 2009; Katou & Budhwar, 2009; McClean & Collins, 2011	เมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ใน 3 ปีที่ผ่านมาองค์กร ของท่าน 1. มีจำนวนผู้รับบริการ ใหม่ที่เพิ่มขึ้น 2. มีจำนวนผู้รับบริการ ที่กลับมาใช้บริการซ้ำ เพิ่มขึ้น 3. ผู้รับบริการมีความพึง พอใจในคุณภาพของ การรักษาและบริการ เพิ่มขึ้น 4. จำนวนข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการลดลง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิงในการพัฒนา คำถาม	คำถาม
ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายใน	การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการต่างๆในการทำงาน ซึ่งดูได้จากการเป็นห้องปฏิบัติการเป็นที่ยอมรับ การมีนวัตกรรมของการรักษาหรือบริการใหม่ๆเพิ่มขึ้น	Yang & Lin, 2009; Katou & Budhwar, 2009; McClean & Collins, 2011	เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ใน 3 ปีที่ผ่านมาองค์กรของท่าน 1. การบริการทางการแพทย์ของท่านเป็นที่ยอมรับกว่าสถานพยาบาลอื่นๆ เพิ่มขึ้น 2. มีนวัตกรรมของการรักษาหรือบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น
ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และเติบโต	การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาและเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งดูได้จาก ความพึงพอใจในงานของพนักงาน จำนวนความรู้และทักษะของพนักงานที่เพิ่มขึ้น	Yang & Lin, 2009; Katou & Budhwar, 2009; McClean & Collins, 2011	เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ใน 3 ปีที่ผ่านมาองค์กรของท่าน 1. พนักงานมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 2. พนักงานมีทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

เมื่อได้ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรแต่ละตัวแปรแล้ว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อคำถามที่ตรงประเด็น ชัดเจน มีเนื้อหาตรงตามทฤษฎี ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และครอบคลุมการวัดตัวแปรทุกตัว จัดรวบรวมข้อคำถามทั้งหมดเป็นชุดแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาในแบบสอบถามเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน การศึกษา อายุงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของโรงพยาบาล อายุโรงพยาบาล จำนวนเตียง

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านวิธปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ กับการทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วม

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านผลปฏิบัติงานองค์กร

2. เกณฑ์การให้คะแนน

2.1 ในการวัดความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามให้เป็นคำถามลักษณะปลายปิดแสดงความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแสดงความเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

“1” หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุดกับข้อความ

“2” หมายถึง เห็นด้วยน้อยกับข้อความ

“3” หมายถึง เห็นด้วยปานกลางกับข้อความ

“4” หมายถึง เห็นด้วยมากกับข้อความ

“5” หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความ

2.2 การแปลผลคะแนนในกรณีที่วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ (วิทยุญา วิศาลาภรณ์, 2540)

4.51-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (วรรรณี แกมเกตุ, 2555) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = คำนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

+1 หมายถึง คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามปฏิบัติการ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามปฏิบัติการ

-1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามปฏิบัติการ

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (วรณี แกมเกตุ, 2555)

ค่า IOC > 0.50 หมายความว่า คำถามตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC ≤ 0.50 หมายความว่า คำถามไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของแบบสอบถาม ความเหมาะสมและความชัดเจนของการใช้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามในแต่ละข้อ มีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.80-1.00 โดยมีค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.95 ซึ่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าที่คำนวณได้จะต้องมากกว่า 0.50 (IOC > 0.50) แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและมีความเหมาะสม มีความชัดเจนของภาษา และครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา พร้อมทั้งได้มีการปรับปรุงแก้ไขภาษาให้มีความกระชับและชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจได้ง่ายตามที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ก่อนที่จะได้นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 30 คน ซึ่งถือว่ามึลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา แล้วนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทำการหาค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรแต่ละตัวแปรโดยใช้เกณฑ์ว่า ข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์, 2545)

จากการตรวจสอบผลค่าความน่าเชื่อถือพบว่าตัวแปรทุกตัวมีความน่าเชื่อถือในการวัด อยู่ในช่วงค่า 0.780-0.945 ซึ่งเป็นค่าที่ค่อนข้างสูง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ตัวแปรกับจำนวนข้อคำถามและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์		
การร้องเรียนปัญหา	2	.855
การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์และความมั่นคงในงาน	7	.912
การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน	4	.780
การฝึกอบรม พัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า	6	.929
การคัดเลือกคนเข้าทำงาน	3	.891
รวมทุกข้อ	22	.918
การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม		
การมีส่วนร่วมและการแบ่งปันข้อมูล	4	.936
การทำงานเป็นทีม	2	.885
รวมทุกข้อ	6	.913
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ	3	.874
พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	3	.922
พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	3	.936
พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	3	.857
พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	3	.872
รวมทุกข้อ	15	.912
ผลการปฏิบัติงานขององค์กร		
ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน	3	.897
ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า	4	.945
ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายใน	2	.881

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนข้อความ	สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค
ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และเติบโต	2	.849
รวมทุกข้อ	11	.877
รวมทั้งฉบับ	54	.948

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ส่งถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชน
2. ผู้วิจัยประสานขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมายโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เข้าใจ
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ถึงผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชน โดยขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยจัดเตรียมซองพัสดุติดแสตมป์ จ่าหน้าซองไปถึงผู้วิจัยส่งไปพร้อมแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยติดตามเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
6. นำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดระเบียบ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์และสะดวกต่อการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป ด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล
2. การกำหนดเลขหมายของข้อมูลแต่ละชุดหรือแต่ละรายการ
3. สร้างคู่มือลงรหัส
4. การจัดเตรียมข้อมูลให้เป็นชุดเพื่อใช้ในการลงรหัส
5. การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเทคนิคทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา

ผู้วิจัยได้ใช้ในการบรรยายคุณสมบัติหรือลักษณะพื้นฐานของลักษณะของประชากรที่ศึกษา ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าสถิติพื้นฐานของโรงพยาบาลเอกชน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 17 ตัวแปร เพื่อนำมาใช้อธิบาย/ บรรยายถึงลักษณะการแจกแจง และการกระจายของตัวแปรสังเกตได้ โดยกำหนดการวัดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในกรณีที่ตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเบ้และค่าความโด่ง อยู่ในช่วง -3.0 ถึง +3.0 แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ จะมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างต่อไป (Kline, 2011)

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือไม่ สามารถระบุทิศทางของความสัมพันธ์ (ทางบวกหรือทางลบ) และขนาดของความสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่เลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.00-0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.30-0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.50-0.70	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.70-0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.90-1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวจะมีค่าสูงไปด้วย) แต่ถ้า r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวจะมีค่าต่ำ)

2.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และปัจจัยแฝง รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแฝงด้วยกันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อช่วยวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์และสมมติฐานในรูปแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, χ^2/df , CFI, GFI, AGFI และ RMSEA โดยมีหลักการและเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้ (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

1. การประมาณค่าพารามิเตอร์ การวิเคราะห์ที่ใช้การประมาณค่าด้วยวิธี Maximum Likelihood (ML) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ได้รับความนิยมใช้เนื่องจากเป็นวิธีที่พยายามทดสอบว่า ชุดข้อมูลตัวแปรที่ได้จากการสังเกตนั้นสามารถนำมาสร้างโมเดลความสัมพันธ์ได้หรือไม่ โดยการหาค่าโดยการประมาณการเปรียบเทียบเมตริกซ์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้จากการคำนวณกับเมตริกซ์ที่ได้จากการสังเกต และมีการปรับค่าให้ใกล้เคียงกันมากที่สุด โดยกำหนดให้ข้อมูลตัวอย่างที่เก็บได้ต้องมีการกระจายปกติหลายตัวแปร ซึ่งข้อมูลที่เก็บได้ในการวิจัยครั้งนี้ก็มีการแจกแจงแบบปกติซึ่งตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด

2. การทดสอบความเหมาะสมรวม (Overall Model Fit Testing) การทดสอบความเหมาะสมของโมเดล เป็นการทดสอบเพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลตัวแปรที่เก็บได้มีความเหมาะสมกับโมเดลที่กำหนดหรือไม่ และเพื่อชี้ว่าโมเดลมีความน่าเชื่อถือเพียงใด โดยในการศึกษาครั้งนี้ใช้การชี้วัดจากค่าต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ค่าไคสแควร์ (Chi-square, χ^2) โดยใช้ค่า Probability (p) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ตัดสินระดับความเหมาะสมของโมเดลสมมติฐาน ถ้าการทดสอบ χ^2 ได้ค่าที่ไม่มีนัยสำคัญ คือ ค่า p มากกว่า 0.05 แสดงว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บได้มีความกลมกลืนสอดคล้องกับโมเดลสมมติฐานได้อย่างดี

- 2.2 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square, CMIN/DF) เป็นค่าอัตราส่วนของค่าไคสแควร์กับค่าองศาอิสระ โดยค่านี้ควรมีค่าน้อยกว่า 3

- 2.3 Root Mean Square Error of Application (RMSEA) เป็นค่าแสดงความไม่เหมาะสมของโมเดล ค่าที่เป็น 0 แสดงถึงความเหมาะสม ค่า RMSEA ควรอยู่ระหว่าง 0.05-0.08

- 2.4 Goodness of Fit Index (GFI) เป็นค่าดัชนี วัดระดับความสอดคล้อง เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี

GFI ควรมีค่ามากกว่า 0.90

2.5 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) คำนวณจากค่า GFI แต่จะพิจารณาถึงจำนวนตัวแปรที่วัดได้ และขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จึงเป็นการปรับค่าของโมเดล โดยค่าดัชนี AGFI ควรมีค่ามากกว่า 0.90

2.6 Comparative Fit Index (CFI) เป็นค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดล สมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี CFI ควรมีค่ามากกว่า 0.90

จากที่กล่าวมา สามารถสรุปเกณฑ์ในการตัดสินใจค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ตามตารางที่ 13 (Kline, 2011; กริช แรงสูงเนิน, 2554; ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2555; สุวิมล ตีรกานันท์, 2555)

ตารางที่ 13 เกณฑ์ในการตัดสินใจค่าดัชนีความสอดคล้อง

ค่าสถิติ	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา
χ^2 / df	< 3	ค่าที่ได้น้อยกว่า 3 เป็นค่าที่ดี และค่าที่เข้าใกล้ 1 หรือเท่ากับ 1 จะเป็นค่าที่ดีที่สุด
χ^2	> 0.05	ค่าสูงกว่า 0.05 จะแสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสม
GFI	> 0.90	ค่าจะอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าที่ระดับ 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ โดยค่า 1 แสดงว่าโมเดลนั้นๆ เหมาะสมมากที่สุด
AGFI	> 0.90	ค่าจะอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าที่ระดับ 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ โดยค่า 1 แสดงว่าโมเดลนั้นๆ เหมาะสมมากที่สุด
CFI	> 0.90	ค่าจะอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าที่ระดับ 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ โดยค่า 1 แสดงว่าโมเดลนั้นๆ เหมาะสมมากที่สุด
RMSEA	< 0.05	ค่าควรอยู่ระหว่าง 0.05 - 0.08 โดยค่าเข้าใกล้ 0 เป็นค่าที่ดีที่สุด

ข้อพิจารณาทางจริยธรรม

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง โดยได้กำหนดการป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้บริหารของโรงพยาบาล ดังนี้

1. การป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1.1 ทุกคนสมัครใจตอบแบบสอบถามด้วยความมีอิสระโดยไม่มีการบังคับ
- 1.2 ได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน
- 1.3 ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามตามความ

เป็นจริง

2. การรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2.1 นำเสนอผลการวิจัยโดยภาพรวม โดยไม่มีการระบุความคิดเห็นเป็นรายบุคคล
- 2.2 แบบสอบถามได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับ เมื่อสิ้นสุดการวิจัยจะทำการ

ทำลายทั้งหมด

3. การป้องกันผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

คำตอบที่ได้รับจะนำไปวิเคราะห์สถิติและแปลผลและนำเสนอ โดยไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคล และโรงพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น