

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเป็น 2 แบบ คือ

1. การศึกษาจากเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ต่างๆทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานของหน่วยงานต่างๆ

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีการออกแบบสุ่มสำรวจเพราะว่าแบบสำรวจดังกล่าวถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ ซึ่งโดยการศึกษาแบบสุ่มสำรวจนั้นมีความเข้าใจ และรูปแบบความคิดสรุปที่น่าเชื่อถือได้มากกว่ารูปแบบสำรวจที่มีข้อความแบบกระชับ หรือมีปริมาณมากๆ ความต้องการที่จะจัดทำการศึกษาความพึงพอใจโดยแบบสุ่มสำรวจนั้นมีความใกล้เคียงกับความชัดเจน และตรงจุดประสงค์ในการสำรวจมากที่สุดในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น

การนำเสนอรูปแบบข้อมูลจะต้องกำหนดให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด การกำหนดข้อมูลขนาดเล็กสำหรับการสุ่มสำรวจ ซึ่งจะต้องทำแบบสุ่มสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ปรากฏให้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

แนวทางการเลือกแบบคำถามสำหรับการเลือกข้อมูล โดยเชื่อว่าคำถามที่ดีคือกุญแจที่จะนำข้อมูลจากการที่ได้จากแบบสำรวจไปใช้ได้ผลจริง การเลือกรูปแบบคำถามที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาใช้ มากกว่าการสำรวจแบบสอบถามจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเหตุผลที่เลือกใช้แบบสุ่มสำรวจก็คือ

1. ความเหมาะสมในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการสำรวจ
2. การเดินทาง และการติดต่อสื่อสาร สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่จะถูกสำรวจ
3. หน้าที่ของผู้ให้ข้อมูล เป็นหน้าที่ที่ตรงกับการจัดทำแบบสำรวจ

การออกแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. แบบสอบถามแบบกำหนดตัวเลือก โดยจะจำกัดคำตอบให้กับผู้ถูกสำรวจ โดยคำตอบที่ได้จากคำถาม จะมีความใกล้เคียงกับมุมมองของผู้ปฏิบัติ ซึ่งง่ายต่อการกรอกข้อมูล

และลดระยะเวลาที่ใช้ อีกทั้งยังเป็นการเก็บข้อมูลได้สะดวก การให้คะแนนทำได้ง่ายขึ้น และสรุปเป็นรูปแบบกำหนดค่าตารางก็สามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก

2. แบบสอบถามแบบการตั้งคำถามเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายปัญหาในรูปแบบของคำพูด และความเห็นได้สะดวก คำถามแบบเปิดนี้ จะได้ข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาโดยวิธีการแบบสุ่มสำรวจ

ซึ่งแบบสอบถามจะมีคำถามลักษณะปลายปิด (closed-ended questionnaire) ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา งานที่ขอรับบริการ และความถี่ในการขอรับบริการ

2.2 ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

2.2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

2.2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่นำมาใช้ในการวิจัยแบบ

Likert scale ซึ่งมีคำตอบ 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

2.3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ

จุดเด่นในการให้บริการที่ประทับใจ

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

เกณฑ์ในการแปลความหมายจากการให้คะแนนดังกล่าว แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

(ประครอง วรรณสูตร, 2535, หน้า 70)

4.51-5.00	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. นำแบบสอบถามตามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้ควบคุมการทำภาคนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม ตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างด้วยสูตร (1) การคำนวณของTaro Yamena (พวงรัตน์ 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังการคำนวณต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง  
N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา  
e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้  
(ในการศึกษานี้กำหนดให้ = 0.05)

แทนค่า n =  $\frac{600}{1+(600)(0.05)^2}$   
N = 240

ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยพนักงานภายในโรงพยาบาล บี เอ็น เอช จำนวน 240 คน

### 3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ตุลาคม 2550 รวมระยะเวลา 1 เดือน

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามแจกจ่ายให้แก่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาอันได้แก่ พนักงานแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล บี เอ็น เอช จำนวน 240 คน โดยอธิบายถึงที่มาของการออกแบบสอบถามและขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการ
2. ให้อเวลาในการกรอกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างประมาณ 7 วัน และขอความร่วมมือในการส่งคืนให้แก่ผู้วิจัย

### 3.6 สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (statistical package for the social sciences) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย
2. วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานภายในโรงพยาบาลที่มีต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง

## ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรค ในการออกแบบสำรวจวัดความพึงพอใจ มีดังนี้

1. เวลาที่กระชั้นชิด ระยะเวลาในการตอบแบบสำรวจซึ่งได้ถูกกำหนดไว้สำหรับช่วงระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์ อาจจะไม่เพียงพอ เนื่องจากกรอบระยะเวลาสำหรับแบบสำรวจ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจบางคนตอบในลักษณะเป็นการรีบตอบ เพื่อให้ส่งข้อมูลทัน ตรงตามกำหนด

2. ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณในครั้งนี้ ที่ทำให้ผมต้องเลือกการทำวิจัยในรูปแบบของการใช้คำถาม แทนการสัมภาษณ์