

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเป็น 2 แบบ คือ

1. การศึกษาจากเอกสาร ( Documentary Research ) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานของหน่วยงานต่างๆ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ ( Survey Research ) ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามใช้วิธีการออกแบบสุ่มสำรวจเพราะว่าแบบดังกล่าวถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ได้คุณภาพ ซึ่งในการศึกษาแบบสุ่มสำรวจนั้นมีความเข้าใจ และรูปแบบความคิดสรุปที่น่าเชื่อถือได้มากกว่ารูปแบบสำรวจที่มีข้อความแบบกระชับ หรือมีปริมาณมากๆ ความต้องการที่จะจัดทำการศึกษาความพึงพอใจโดยแบบสุ่มสำรวจนั้นมีความใกล้เคียงกับความชัดเจน และตรงจุดประสงค์ในการสำรวจมากที่สุดในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น

การนำเสนอรูปแบบข้อมูลจะต้องกำหนดให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด การกำหนดข้อมูลขนาดเล็กสำหรับการสุ่มสำรวจ ซึ่งจะต้องทำแบบสุ่มสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ปรากฏให้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

แนวทางการเลือกแบบคำถามสำหรับการเลือกข้อมูล โดยเชื่อว่าคำถามที่ดีคือคุณภาพที่จะนำข้อมูลจากการที่ได้สำรวจไปใช้ได้ผลจริง การเลือกรูปแบบคำถามที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาใช้ มากกว่าการสำรวจแบบสอบถามการสัมภาษณ์ ซึ่งเหตุผลที่เลือกใช้การสุ่มสำรวจก็คือ

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

การออกแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถาม แบบกำหนดตัวเลือก โดยจะจำกัดคำตอบ ให้กับผู้ถูกสำรวจโดยคำตอบที่ได้จากคำถามจะมีความใกล้เคียงกับมุมมองของผู้ปฏิบัติ ซึ่งง่ายต่อการกรอกข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ อีกทั้งยังเป็นการเก็บข้อมูลได้สะดวก การให้คะแนนทำได้ง่ายขึ้นและสรุปเป็นรูปแบบกำหนดค่าตารางก็สามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก
2. แบบสอบถาม แบบการตั้งคำถามแบบเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายปัญหาในรูปแบบของคำพูด และเห็นได้สะดวก คำถามแบบเปิดนี้จะได้ข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาโดยวิธีการแบบสุ่มสำรวจ

ซึ่งแบบสอบถามจะมีคำถามลักษณะปลายปิด ( Closed – Ended Questionnaire ) ประกอบด้วย

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ ตำแหน่งงาน ระดับ การศึกษา งานที่ขอรับบริการ และความถี่ในการขอรับบริการ
- 2.2 ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย
  1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
  2. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
  3. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามมาตรวัดที่นำมาใช้ในการวิจัยแบบ 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 กรรณสูต, 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. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ผู้ควบคุมการทำภาคนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม ตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างด้วยสูตร (1) การคำนวณ Taro Yamena (พวงรัตน์ 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังการคำนวณต่อไปนี้

n	=	N
		1+Ne <sup>2</sup>

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

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

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

$N$  = 240

ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยพนักงานภายในอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา จำนวน 240 คน

### 3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – 31 ตุลาคม 2556 รวมระยะเวลา 1 เดือน

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามแจกจ่ายให้แก่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาอันได้แก่ พนักงานแผนกต่างๆ ของอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา จำนวน 240 คน โดยอธิบายถึงที่มาของการออกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการ
2. ให้เวลาในการกรอกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างประมาณ 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 (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานภายในโรงพยาบาลที่มีต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง

### ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรค ในการออกแบบสำรวจวัดความพึงพอใจ มีดังนี้

1. เวลาที่กระชั้นชิด ระยะเวลาในการตอบแบบสำรวจซึ่งได้ถูกกำหนดไว้สำหรับช่วงระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์ อาจจะไม่เพียงพอ เนื่องจากรอบระยะเวลาสำหรับแบบสำรวจ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจบางคนตอบในลักษณะเป็นการรีบตอบ เพื่อให้ส่งข้อมูลทัน ตรงตามกำหนด
2. ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณในครั้งนี้ ที่ทำให้ผมต้องเลือกการทำวิจัยในรูปแบบของการใช้คำถามแทนการสัมภาษณ์