

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ในการ ให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาระบบงาน การให้บริการ ทั้งกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เนื่องจากในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งผู้รับบริการมีหลายส่วนงาน ประกอบกับการเก็บข้อมูลเป็นไปได้ยาก เนื่องจาก ทางหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตลอด มีระเบียบการปฏิบัติแต่ละหน่วยงานต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น (non - probability sampling) แบบสะดวก (convenience sampling)

1.1 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรต้น คือ บุคลากรของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลที่ใช้บริการของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นสถานภาพของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยกำหนดตัวเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการดีขึ้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

โดยวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดรูปแบบ และข้อคำถามในแบบสำรวจ
2. ศึกษากระบวนการของกลุ่มงานต่างๆ ของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
3. นำแบบสำรวจให้ที่ปรึกษาโครงการ และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม
4. นำแบบสำรวจมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการและผู้ทรงคุณวุฒิ
5. นำแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ภายใน ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยคัดเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 500 คน โดยสำรวจในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2555 ถึง กันยายน พ.ศ.2555 โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในส่วนงาน ที่รู้จักกับผู้วิจัยเป็นผู้แจกและเก็บแบบสำรวจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถติดต่อได้ด้วย ภาระหน้าที่ หรือ กฎระเบียบการเข้าพบและติดต่อ
2. ผู้วิจัยได้แจกแบบสำรวจ โดยนำส่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน, บุคลากรสายวิชาการ และผู้บริหาร ที่ผู้วิจัยต้องติดต่อเป็นประจำ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสำรวจที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
2. คัดเฉพาะผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เลือกว่า “เคยใช้บริการ”
3. นำแบบสำรวจฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล

โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ

ตอนที่ 2 แบบสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม โดยถือเกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงในระดับมาก

2.51 –3.50 หมายถึง มีความพึงในระดับปานกลาง

1.51 –2.50 หมายถึง มีความพึงในระดับน้อย

1.00 –1.50 หมายถึง มีความพึงในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหา ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อทำให้บริการให้ดีขึ้น
วิเคราะห์โดยการสรุปรวบรวมจัดเป็นหมวดหมู่ ในรูปของความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ งานพัสดุศูนย์
การแพทย์สมเด็จพระพรรัตน์ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้สูตรการหาค่า
สัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach (บุญชมศรีสะอาด, 2545 : 96)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α	แทน	ความเชื่อมั่น
K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) (บุญชมศรีสะอาด, 2545 : 101)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P	แทน	ร้อยละ
f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชมศรีสะอาด. 2545 : 102)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชมศรีสะอาด. 2545 : 103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน