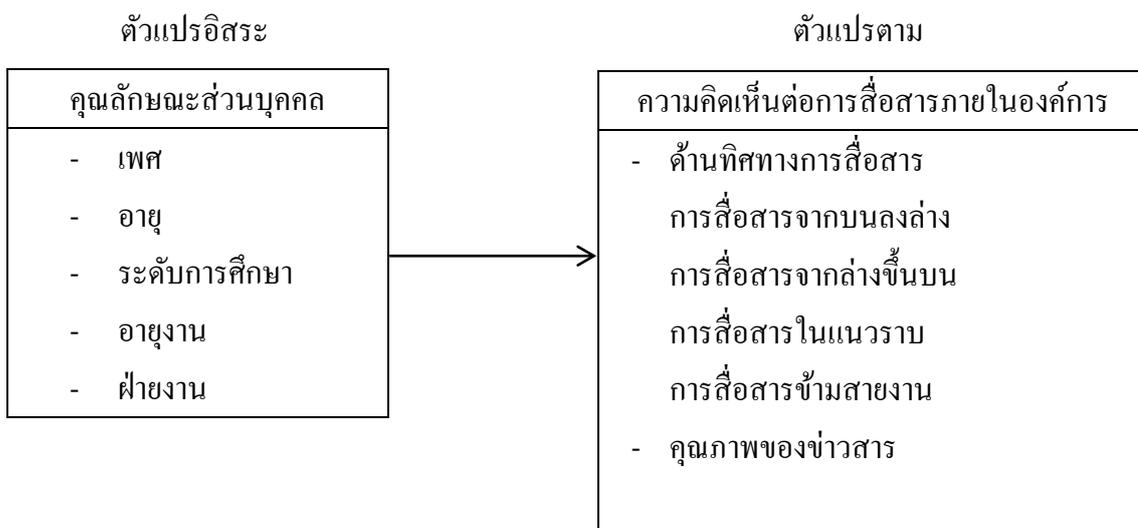


บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยมีขั้นตอนและกรอบคิดในการวิจัยดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 1,027 คน โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นฝ่ายงาน ดังตารางที่ 3.1 (ส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์, เมษายน 2554)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร
ฝ่ายสนับสนุนบริการ	244 คน
ฝ่ายบริการการแพทย์	223 คน
ฝ่ายการพยาบาล	560 คน
รวม	1,027 คน

3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ตัวอย่างมีลักษณะการกระจายและครอบคลุมกลุ่มประชากรมากที่สุด ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ Yamane (1967, p. 886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

สูตร

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในที่นี้ให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,027}{1 + (1,027)(0.05)^2} \\ &= 288.48 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดประมาณ 289 คน หลังจากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ฝ่ายการพยาบาล จำนวน 157 คน ฝ่ายสนับสนุนบริการจำนวน 69 คน ฝ่ายบริการการแพทย์จำนวน 63 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลนนทเวช

แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับ (Three-point rating scale) โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 3 หมายถึง ใช้มากที่สุด 2 หมายถึง ใช้ปานกลาง 1 หมายถึง ใช้น้อยที่สุด ซึ่งครอบคลุมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้ง 11 ช่องทาง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Five-point rating scale) มีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งตามทิศทางการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารจากบนลงล่าง	ข้อ 1-6	จำนวน 6 ข้อ
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	ข้อ 7-12	จำนวน 6 ข้อ
การสื่อสารในแนวราบ	ข้อ 13-18	จำนวน 6 ข้อ
การสื่อสารข้ามสายงาน	ข้อ 19-24	จำนวน 6 ข้อ
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	ข้อ 25-30	จำนวน 6 ข้อ

3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

3.4.1 เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวชในตอนี่ 2 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมายของระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	5
มาก	เห็นด้วยมาก	4
ปานกลาง	เห็นด้วยปานกลาง	3
น้อย	เห็นด้วยน้อย	2
น้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3.4.2 เกณฑ์การแปลผลคะแนน

การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างให้ครอบคลุม และตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ทำการศึกษา

3.4.3.2 ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามตามหลักการสร้างแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five-point rating scale) และหลักการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.4.3.4 นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นกับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงพยาบาลนนทเวช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of measurement) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (บุญเรียง ขจรศักดิ์, 2535, น. 166) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับอยู่ที่ .9602

3.4.3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลนนทเวช เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3.5.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการของโรงพยาบาลนนทเวชตามหนังสือข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงพยาบาลนนทเวช โดยจะนำแบบสอบถามส่งให้กับพนักงานในแต่ละแผนกพร้อมชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบคัดเลือกไว้เฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด ด้วยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับงาน โดยใช้สถิติ t-test กับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ F-test กับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และระดับงาน ซึ่งถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's test)