

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถกำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา และขอบเขตประชากร

การศึกษานี้จะทำการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเป็นไปตามลักษณะการเก็บจากประชากรทั้งหมด ที่ทำงานภายใต้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 140 คน แต่เมื่อเก็บข้อมูลจริงพบว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 107 ชุด จากผู้ตอบแบบสอบถาม 107 คน ส่วน 33 ชุด ไม่สามารถติดตามแบบสอบถามคืนได้ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจึงวิเคราะห์จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 107 ชุด

3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

3.4 วิธีการศึกษา

ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การเก็บข้อมูลจะเป็นในลักษณะ Census (เก็บจากประชากรทั้งหมด ที่เป็น หัวหน้าโครงการวิจัย ผู้จัดการโครงการวิจัย ผู้ร่วมโครงการวิจัย แพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ และผู้ช่วยเหลืองานวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 107 คน)

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากหนังสือ บทความ รายงานประจำปีและเอกสารคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานวิจัยต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ได้กำหนดแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับคุณสมบัติต่าง ๆ จะใช้มาตรวัดของลิเกิร์ต (Likert 's Scale)⁶ ซึ่งลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักเป็นคะแนน และช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์และการแปลความของคะแนนเป็นมาตราส่วน 5 ระดับดังนี้

⁶ กุณชาติ เวชสาร, การวิจัยการตลาด. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545. หน้า 122.

คำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักเป็นคะแนน และช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์และการแปลความของคะแนนเป็นมาตราส่วน 5 ระดับดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง
พึงพอใจมากที่สุด	4.50 – 5.00
พึงพอใจมาก	3.50 – 4.49
พึงพอใจปานกลาง	2.50 – 3.49
พึงพอใจน้อย	1.50 – 2.49
พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.49

ระยะเวลาที่ศึกษาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 ถึง เดือนพฤษภาคม 2546