

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงาน และผู้ที่มาใช้บริการ อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และทำให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของสำนักงานบริการนั้นๆ ได้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. กรอบวิธีวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

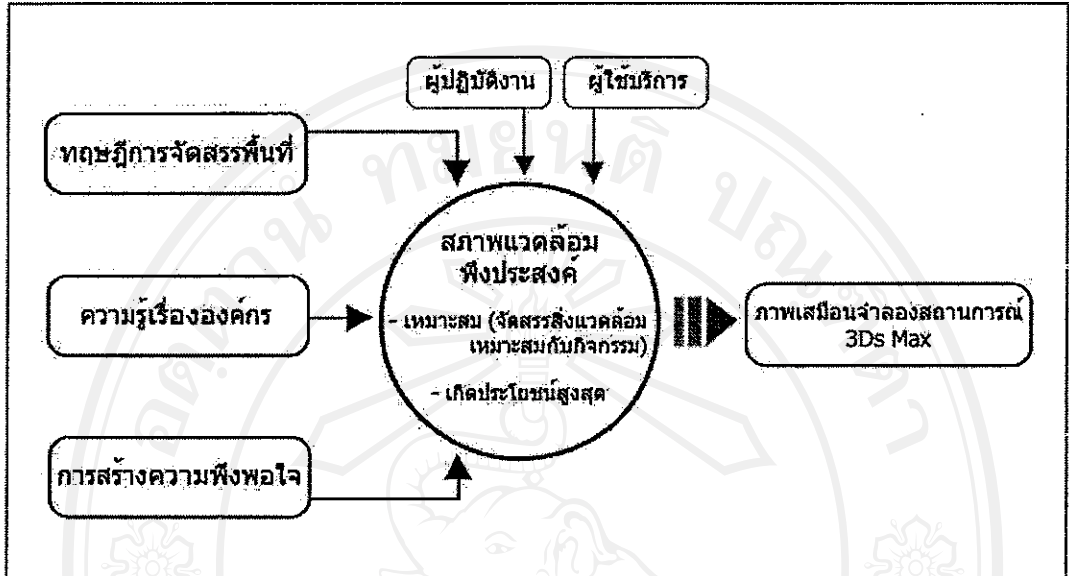
การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 2 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน 3 สำนักงาน และผู้ใช้บริการสำนักงาน 3 สำนักงาน ซึ่งได้จากสำนักงานบริการที่ได้คัดเลือกแล้ว จำนวน 3 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

พื้นที่ดำเนินการศึกษา ได้แก่ สำนักงานประปาเชียงใหม่ การไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกตต์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ประชากรศึกษา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้ใช้บริการ ของทั้ง 3 สำนักงานแต่ละแห่ง แห่งละ 60 คน จำแนกเป็น ผู้ปฏิบัติงาน แห่งละ 30 คน และผู้ใช้บริการ แห่งละ 30 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ดังนั้นประชากรจึงประกอบด้วย

ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานบริการ 3 แห่ง	จำนวน 90 คน
ผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการ 3 แห่ง	จำนวน 90 คน
รวม	<u>180</u> คน

2. กรอบวิธีวิจัย



แผนภูมิ 3 แสดงกรอบวิธีวิจัยและแนวความคิดในการศึกษา

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดองค์กร และการออกแบบตกแต่งภายในสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดกรอบงานที่จะศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานที่ค้นคว้า เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
3. นำเครื่องมือ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นภายใน
4. จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากร

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ประกอบด้วย

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ฉบับ และแต่ละฉบับแบ่งออกได้ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานบริการ 3 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น
3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรม เพื่อนำไปเป็นองค์ประกอบใน
การออกแบบตกแต่งภายในสำนักงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายใน
สำนักงาน

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามผู้ใช้บริการ จากสำนักงานบริการ 3 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น
3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในสำนักงานบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรม เพื่อนำไปเป็นองค์ประกอบใน
การออกแบบภายในสำนักงานบริเวณที่ได้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายใน
สำนักงานบริเวณที่ได้มาใช้บริการ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือติดต่อขอความอนุเคราะห์ ผู้บริหารสำนักงานบริการในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ จำนวน 3 แห่ง คือ

สำนักงานประปาเชียงใหม่

บริษัท การไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกต บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

2. ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับสำนักงานบริการกลุ่มตัวอย่าง และได้จัดทำเครื่องมือไปเก็บ
รวบรวมข้อมูลของผู้ใช้สำนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานบริการ 3 แห่ง จำนวน 90 ชุด
และ ข้อมูลของผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่ได้รับบริการ ของสำนักงานบริการ 3 แห่ง จำนวน 90 ชุด รวม
ทั้งสิ้น 180 ชุด

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 180 ชุด โดยใช้โปรแกรมคำนวณคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) และมีการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ คือ

- อัตราร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Average)

และได้จัดลำดับเกณฑ์การวิเคราะห์ผล ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

มากที่สุด	หมายถึง	5
มาก	หมายถึง	4
ปานกลาง	หมายถึง	3
น้อย	หมายถึง	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	1

ระดับคะแนน (ของผู้ใช้บริการ)

มากที่สุด	หมายถึง	5
มาก	หมายถึง	4
ปานกลาง	หมายถึง	3
น้อย	หมายถึง	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	1

7. การสรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาสรุปผลข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยการนำค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรมมาเรียงลำดับเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบสถาปัตยกรรมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด 5 ลำดับแรกของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ และสรุปผลความต้องการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานบริการ จากผลสำรวจที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งแสดงถึงความต้องการให้ปรับปรุงจากข้อมูลทั้ง 2 ส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลสรุปเป็นข้อมูลในการดำเนินการออกแบบ (Design) ภายในสำนักงานบริการตามความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรม 3Ds Max ในที่สุด

นอกจากนี้การสรุปผลการศึกษา จะได้ทำการสรุปตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในการใช้สำนักงาน และตัวแปรที่สัมพันธ์กับความต้องการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของทั้ง ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในของ สำนักงานบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved