

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล และศึกษาความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปและอภิปรายผล

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลมีที่ตั้งประจำแต่ละอำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 11 อำเภอ จำนวน 11 แห่ง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

3.2.1 ศึกษางานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมต่อการเก็บข้อมูล

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ ในโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

เพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล” โดยแบบสอบถามแบ่งการสอบถามข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ การสอบถามโรงพยาบาลของผู้ตอบ แบบสอบถามว่าสังกัดอยู่ในอำเภอใด เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยเนื้อหาแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 9 หัวข้อเนื้อหา ได้แก่

1. การทักทาย (Greeting)
2. สอบถามอาการ (Asking about Health Problems)
3. ชักประวัติผู้ป่วย (History Taking)
4. แนะนำการบริการ (Suggestion about Medical Services)
5. การตรวจร่างกาย (Physical Examination)
6. แจ้งแผนการรักษา (Describing Treatment Plans)
7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology)
8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to Treat Yourself When You're Sick)
9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling Directions)

โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิด Likert ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลือกระดับความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาร้อยละความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าได้ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ หากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแสดงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมแล้วนำมาวิเคราะห์เป็นแนว

ทางการปรับปรุงและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลต่อไป

3.2.4 นำแบบทดสอบไปให้ผู้มีประสบการณ์/เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

ให้ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3.2.5 ปรับแก้ตามคำแนะนำ

3.2.6 นำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้นำหนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในงานวิจัยจากต้นสังกัดพร้อมแนบบแบบสอบถามในงานวิจัยเพื่อนำส่งไปยังโรงพยาบาลประจำอำเภอทั้ง 11 อำเภอในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ต่อจากนั้นจึงได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลเบื้องต้น โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และนำไปใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยได้

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ ในโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล จำนวน 11 ชุด แจกให้กลุ่มเป้าหมายจากโรงพยาบาลประจำอำเภอในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 อำเภอตอบ พร้อมทั้งผู้วิจัยได้อธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์งานวิจัย และการทำแบบสอบถามเบื้องต้น รวมทั้งนัดวันเวลาในการเก็บแบบสอบถาม

3.3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม หากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างตอบให้สมบูรณ์ หรือหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวกในการเขียนด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์และบันทึกคำตอบด้วยตนเอง

3.3.4 สัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเมื่อได้รับผลการวิจัย และมีข้อสงสัยในผลการวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ เพิ่มเติมจากในแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

3.3.5 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลการวิจัยในลำดับต่อไป

3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

3.4.1 ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย

3.4.2 ผู้วิจัยใช้สถิติร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ ในโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

3.4.3 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ ในโครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าคะแนนรวม หรือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมีการตอบที่สมบูรณ์ แล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จำแนกรายข้อในแบบสอบถามระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 121)

3.4.4 เมื่อได้ข้อมูลทางด้านสถิติแล้ว ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความหมายค่าเฉลี่ย และใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยวิเคราะห์ความหมายค่าความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยของคะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ระดับน้อยที่สุด