

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อนำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

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 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

3.2.1 ศึกษางานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมต่อการเก็บข้อมูล

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โครงการวิจัย เรื่อง “ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ

สื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์” โดยแบบสอบถามแบ่งการสอบถามข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ การสอบถามโรงพยาบาลของผู้ตอบ แบบสอบถามว่าสังกัดอยู่ในอำเภอใด เพศ ระดับการศึกษา การศึกษาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หรือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หรือ สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เป็นหลักสูตรนานาชาติหรือไม่ อายุการทำงาน ณ โรงพยาบาลต้นสังกัดปัจจุบัน และความถี่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อปี

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยเนื้อหาแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิด Likert ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลือกระดับความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาร้อยละความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าได้ดังนี้

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

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questions) เกี่ยวกับความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น โดยข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมแล้วนำไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลต่อไป

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 ผู้วิจัยได้นำหนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในงานวิจัยจากต้นสังกัดพร้อมแนบแบบสอบถามในงานวิจัยเพื่อนำส่งไปยังโรงพยาบาลประจำอำเภอ ทั้ง 11 อำเภอในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ต่อจากนั้นจึงได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลเบื้องต้น โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และนำไปใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยได้

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น จำนวน 30 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 วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

3.4.3 ผู้วิจัยใช้สถิติร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการด้านเนื้อหา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

3.4.4 เมื่อได้ข้อมูลทางด้านสถิติแล้ว ผู้วิจัยใช้แนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มันทาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ในการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และข้อมูลด้านความต้องการด้านเนื้อหา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น