

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นพระสงฆ์ฆราวาส ที่สังกัดอยู่ที่วัดในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 342 รูป (ข้อมูลจากบัญชีจัดสรรเงินอุดหนุนอุปถัมภ์นิคมวัดพระสงฆ์ฆราวาส ประจำปี 2551) และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 340 คน (ข้อมูลจากทะเบียนการต่อสัญญาเช่าที่ดินวัดร้าง ประจำปี 2551) เพื่อนำไปใช้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากร จากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อิโนันท์ จันตะนี. 2550 : 81) ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ .05

ประชากร พระสังฆาธิการ จำนวน 342 รูป เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผล ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{342}{(1 + 342 (0.05)^2)}$$

$$n = \frac{342}{1.855}$$

$$n = 184.36$$

$$n \simeq 184 \quad \text{รูป}$$

ประชากร บุคคลที่มาติดต่อ จำนวน 340 คน เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{340}{(1 + 340 (0.05)^2)}$$

$$n = \frac{340}{1.85}$$

$$n = 183.78$$

$$n \simeq 184 \quad \text{คน}$$

จึงได้กลุ่มตัวอย่าง พระสังฆาธิการ เท่ากับ 184 รูป และบุคคลที่มาติดต่อ เท่ากับ 184 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พระสังฆาธิการ จำนวน 184 รูป และบุคคลที่มาติดต่อ จำนวน 184 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประเภทของเครื่องมือ ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

2.2 วิธีสร้างเครื่องมือ การสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสาร และตำราที่ศึกษาให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

2.2.3 สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถาม ที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะณี ดร. ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ และ ดร. ทิรมณี จรรยา ตรวจสอบหาค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมด ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ +1 และถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

2.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) (อภินันท์ จันตะณี, 2550 : 28) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try - out) ใช้กับผู้มาติดต่อที่มารับบริการที่สำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 15 : 15 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการ ในวันที่ 23 มิถุนายน 2551 จากนั้น จึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ค่าความเชื่อมั่น = 0.978

2.4 ลักษณะของเครื่องมือ แบบสอบถามสำหรับผู้มาติดต่อของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อ (สำหรับพระสงฆ์) ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ พรรษา ระดับการศึกษา (ทางโลก) ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ตำแหน่ง วัดที่จำพรรษา (สำหรับบุคคลที่มาติดต่อ) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ โดย มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นแบบเติมข้อความ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดย **ขั้นที่ 1** ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็น

บุคคลที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับบุคคลที่มาติดต่อ 184 ชุด โดยแจกให้กับทุกคนที่มาติดต่อ ระหว่างวันที่ 1 – 23 กรกฎาคม 2551 ยกเว้นวันหยุดราชการ รวม 15 วัน

ขั้นที่ 2 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพระสังฆาธิการ ที่เคยมาใช้บริการที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยสอบถาม อธิบาย และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม วิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง สำหรับพระสังฆาธิการ 184 ชุด ในวันประชุมพระสังฆาธิการประจำปี 2551 ณ วัดบรมวงศ์อิศรวรารามวรวิหาร เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2551

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่า แบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 368 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าด้วยสถิติ t – test, F-test และ LSD. (Fisher's least - significant different) ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายค่าเบี่ยงเบนหรือการกระจายของข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมุติฐานด้วย t – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อกรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า

ผู้มาติดต่อมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

5. ค่าสถิติ One - way ANOVA (F - test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้มาติดต่อมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน