



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน 103 หน่วยงานๆ ละ 3 คน รวม 309 คน (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2552 : ไม่มีเลขหน้า) เพื่อนำไปใช้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งเปิดตารางจากจำนวนประชากร 309 คนแล้วได้ 175 คน ซึ่งแยกเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ จำนวน 10 หน่วยงาน ๆ ละ 3 ชุด รวม 30 ชุด หน่วยงานขนาดกลาง จำนวน 52 หน่วยงาน ๆ ละ 2 ชุด รวม 104 ชุด และหน่วยงานขนาดเล็ก จำนวน 41 หน่วยงาน ๆ ละ 1 ชุด รวม 41 ชุด

3. การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้มาใช้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่พัสดุ ระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม
2. วิธีการสร้างเครื่องมือ การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีแนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำราที่ศึกษาแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะและตัวแปรกลุ่ม
 - 2.3 สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้



การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนอรองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะผู้วิจัยนำมาปรับปรุง
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ดร.กิติมา ทามาลี ดร.ศิริมณี จรรยา และ ดร. ปรีชา วรรัตน์ไชย ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้ค่า IOC เท่ากับ+1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ จึงนำไปทดลองต่อไป
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทองจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนเก็บข้อมูลจริง ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาช อัลฟา (Cronbach's Alpha.1974;อ้างอิงใน อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 87) ผลวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9520

ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส โดยเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2. เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ได้แก่ เรื่องที่ขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สังกัดหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ด้านการคลังการบัญชี ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 32 ข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึงเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึงเห็นด้วยในระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึงเห็นด้วยในระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึงเห็นด้วยในระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึงเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

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 (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2540 : 157-160)

ค่าเฉลี่ย	4.20 - 5.00	หมายถึง	มีความเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 - 4.19	หมายถึง	มีความเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 - 3.39	หมายถึง	มีความเห็นหรือเห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 - 2.50	หมายถึง	มีความเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.79	หมายถึง	มีความเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ด้านการคลังการบัญชี ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบเดิมข้อความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

62

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2554 ยกเว้นวันหยุดราชการ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่พัสดุ ของหน่วยงาน 103 หน่วยงาน แยกเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ จำนวน 10 หน่วยงานๆ ละ 3 ชุด รวม 30 ชุด หน่วยงานขนาดกลาง จำนวน 52 หน่วยงานๆ ละ 2 ชุด รวม 104 ชุด และหน่วยงานขนาดเล็ก จำนวน 41 หน่วยงานๆ ละ 1 ชุด รวม 41 ชุด เมื่อรวบรวมได้ครบ 175 ชุดแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test, F-test, และ LSD. (Fisher's least-significant different) ตามวิธีทางสถิติของ กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2549 : 240-258) ดังนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ค่าสถิติ Independent Sample: t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะด้านเพศ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA : F-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

63

เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบ
จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า
เจ้าหน้าที่ส่วนราชการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน