



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ได้รับในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปพัฒนาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และแปลผล
6. ขั้นตอนการดำเนินงานสร้างแผนยุทธศาสตร์

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามความมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมการวิจัย

เป็นขั้นตอนศึกษาเอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ สภาพความสำคัญปัญหาและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอคำแนะนำ และความเห็นชอบในการจัดทำเค้าโครงการค้นคว้าอิสระจากคณะกรรมการควบคุมและนำเสนอเค้าโครงการค้นคว้าอิสระเพื่อเห็นชอบดำเนินการต่อไป

2. ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากขั้นตอนที่ 1 ในการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ในการตรวจหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ และนำเครื่องมือไปทดสอบ จำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ตนเองที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืน โดยวิธีใส่ลงในตู้รับคืนแบบสอบถามก่อนออกจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพร้อมนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อวิเคราะห์และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3. ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนจัดทำร่างรายงานการวิจัยและนำเสนอคณะกรรมการควบคุมเพื่อตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการควบคุมแนะนำ และจัดพิมพ์พร้อมทั้งส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2551 รวมจำนวน 1,460 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2550 : ออนไลน์)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2551 รวมจำนวนทั้งสิ้น 314 คน ซึ่งคำนวณมาจากสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ที่ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มแบบบังเอิญ การกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548 : 47) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{1460}{1 + 1460(0.05)^2}$$



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

$$n = \frac{1460}{1 + 3.65}$$

$$n = 314$$

กลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการจัดเก็บแบบบังเอิญ ได้แก่ ผู้เข้าติดต่อขอรับบริการทุกคนที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เดือน มกราคม พ.ศ. 2551 ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้รับบริการหลังจากการให้บริการเรียบร้อยแล้ว และเมื่อผู้รับบริการตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงให้หย่อนลงในกล่องรับแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 314 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยให้เลือกตอบแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ หรือเติมคำในช่องว่าง จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่การมารับบริการของสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 32 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะคำถามเน้นคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามตามลำดับ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหา

2.2 นำโครงสร้าง และขอบเขตของเนื้อหา มาจัดทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเนื้อหาเป็นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอรรถาธิบาย และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 ผู้วิจัยปรึกษา คณะอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2.4 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผ่านขั้นตอนการตรวจสอบด้านความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังรายนามในภาคผนวก ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วนำมาหาดัชนีความสอดคล้องของคำถามโดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง แต่ละข้ออยู่ ระหว่าง 0.66 – 1 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ในผู้มารับบริการที่มาติดต่อหน่วยในศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8652 หมายถึง แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงและจัดทำเป็นฉบับที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถึงสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

59

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่คอยให้บริการประชาชนทุกคนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 314 คน พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียด จุดประสงค์ของการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้รับบริการ หลังจากการให้บริการเรียบร้อยแล้ว และเมื่อผู้รับบริการตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงให้หย่อนลงในกล่องรับแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามตามคืนทั้งหมด 314 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ทั้ง 3 ตอน มาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติที่การวิเคราะห์มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าแบ่งเป็น 5 ระดับ มีการให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับน้อย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับน้อยที่สุด

นำมาวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert method) การตีความหมายจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2543 : 292)

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

การตีความหมายจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------|--|
| 4.21 – 5.00 หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับมากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับมาก |
| 2.61 – 3.40 หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับน้อย |
| 1.00 – 1.80 หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในระดับน้อยที่สุด |

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักพัฒนาสังคม และความมั่นคงมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำเสนอผลการทำงานและระบบเหตุผล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

61

วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะของการพรรณนาความ (Description) ให้สอดคล้องกับประเด็นต่าง ๆ ในบริบทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน

ขั้นตอนการดำเนินการสร้างแผนยุทธศาสตร์

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการศึกษาข้อมูลความรู้พื้นฐานในการวิจัยเพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์สร้างแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยได้คำตอบจากแบบสอบถามมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy formulation) หรือ การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางการพัฒนา
2. การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร บรรยายสภาพและการดำเนินการงานขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น และต้องการที่จะให้เป็น
3. กำหนดพันธกิจหรือภารกิจ การกำหนดภารกิจที่องค์กรจะต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
4. การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง หรือ วิธีการที่นำองค์กร ไปสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้
5. การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เป็นเครื่องมือสำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติโดยการจัดทำแผน โดยต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ยกตัวอย่าง เช่น ชื่อแผน วัตถุประสงค์ เป็นต้น
6. ตรวจสอบความถูกต้อง และความเหมาะสมของแต่ละขั้นตอน ก่อนนำไปปฏิบัติ