บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953) (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 89)

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

P แทน สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{a}{2}$ ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5\,(1 - 0.5)\,1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มเชื่อมั่นในทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น จาก 384 คนเป็นจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่คำนวณได้ มีเท่ากับ 384 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและสร้างเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างแบบสอบถาม

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัยดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในครอบครัว และความเกี่ยวข้องกับเด็ก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง ได้แก่ วันที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ จำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง อายุเด็กที่ฝากเลี้ยง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ค่าบริการต่อเดือน แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการ และผู้ตัดสินใจใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ Likert scales โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนน และแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การแปรความหมายจากคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ Likert scales โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 93)

ระดับการความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (วัฒนา สุนทรธัย. 2551 : 97)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อมูลในส่วนของการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การทดลองเครื่องมือ (Try-out) การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดความเที่ยงตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของภาษาที่ใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-Out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (α – Coefficient หรือ Alpha Coefficient ของ Cronbach, 1974.) (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 28)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยตรงจากผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และตรวจแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม และได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์

ต่างๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 400 ชุด มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง และตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กและความพึงพอใจของต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันด้วยไคสแควร์ (Chi-squared : χ^2) และค่า Cramer's V ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติโดย

ค่า V = 0	=	ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ค่า V=0.01-0.25	=	ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่า V=0.26-0.55	=	ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ค่า V= 0.56-0.75	=	ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูง
ค่า V= 0.76-0.99	=	ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
ค่า V = 1	=	ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง

7. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก กับ ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 12)

ค่าสหสัมพันธ์ .01 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์ .76 - .90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ .91 – 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก