

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หัวข้อนี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวน 614 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่มจำนวนทั้งหมด 139,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2549) สาเหตุที่เลือกศึกษาทั้ง ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชน เพราะจะได้มุมมองความคิดเห็นที่ครอบคลุม กว้างขวางทั้งด้าน คนในองค์กร คือ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และคนนอกองค์กร คือ ประชาชน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 1,014 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการอ้างอิงตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ดังที่แสดงตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ขนาด ประชากร	ระดับความคลาดเคลื่อน					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	b	b	b	b	222	81
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
----> <b>a</b>	10,000	2,500	1,111	625	400	100

หมายเหตุ: b ในกรณีนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมากกว่าร้อยละ 50 ของประชากร

ที่มา: Taro Yamane, Elementary Sampling Theory, 1967, p. 398.

ตารางที่ 3.2 ประเภทของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง

ประเภทของประชากร/กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. ข้าราชการประจำ	129	129	121
2. ลูกจ้าง	485	485	341
3. ประชาชน	139,050	400	400
<b>รวม</b>	<b>139,664</b>	<b>1,014</b>	<b>862</b>

(คิดเป็นร้อยละ 85.0 ของกลุ่ม  
ตัวอย่างทั้งหมด)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หัวข้อนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

### 2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

#### 2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้

#### 2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี

ในการตั้งข้อคำถาม

#### 2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

## 2.2 ลักษณะแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยนำข้อมูลมาจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดในบทที่ 2 มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเกือบทุกข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิภาพในการ บริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุม 6 เรื่อง หรือ 6M จำนวน 31 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหาร การพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุม 6 เรื่อง หรือ 6M จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาในปัจจุบันและในอดีต และกับหน่วยงานอื่น และแนวโน้ม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา โดยครอบคลุม 6 เรื่อง หรือ 6M จำนวน 16 ข้อ

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด และผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรฐานประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิคเคอร์ท (R.A. Likert) ในการสร้าง แบบสอบถามแบบมาตรฐานนั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษา ได้สร้างแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย โดยกำหนดให้มีน้ำหนัก เปรียบเทียบกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือก สร้างแบบสอบถามที่แบ่ง เป็น 3 ระดับ มีดังนี้ (1) ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียด ในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับชัดเจน ได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริงแต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การ ประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ (2) ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม (3) ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น (4) ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาไปอ่าน (5) ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อนชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับแล้วข้อมูลจะกระจาย เวลาเขียนบรรยายข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้นำไปใช้ ในการอ่านงานวิจัย (6) ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอด

ทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล (7) ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรกได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน แต่ละระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ ทำให้ในที่สุด จำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ อีกทั้ง (8) มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวลัย รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี, 2529 : 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบส (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3-1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3	เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.33 - 3.00 คะแนน
2	เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.32 คะแนน
1	เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

สำหรับข้อคำถามจะมีลักษณะดังนี้

เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารคุณธรรม (Morality) นอกจากนี้แล้วจะมีข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษานี้ด้วย

## 2.2 การทดสอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้จะต้องมีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม เมื่อสร้างข้อคำถามหรือแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบตามขั้นตอนต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่หนึ่ง** ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย

**ขั้นตอนที่สอง** การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้องขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

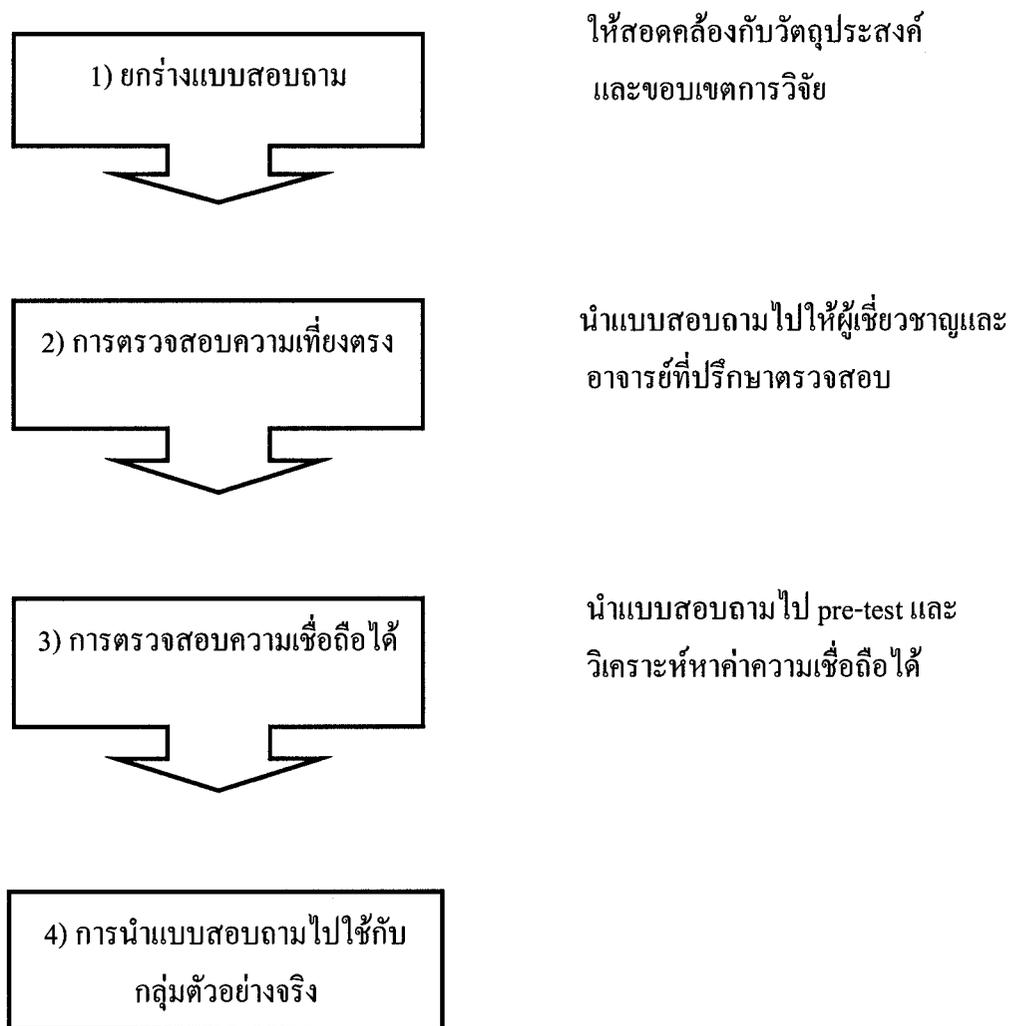
1) ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมกับแบบสอบถามให้ (1) นายชัยวัฒน์ อังกิตานนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม และ (2) นางจรูญลักษณ์ วิรัชศิริ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม ตรวจสอบและอนุมัติให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2549

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

**ขั้นตอนที่สาม** การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ดำเนินการโดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงในเขตบึงกุ่มจำนวน 50 ชุด ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือเชื่อถือได้จากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J. Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.85 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ทั้งนี้หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใดผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ไปมอบให้ผู้อำนวยการเขต

3.2 แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,014 ชุด

3.3 ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเสร็จ เมื่อพบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบไม่ครบก็ดำเนินการให้แก้ไขในทันที โดยเริ่มเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 8 ตุลาคม 2549 ถึงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2549 รวมทั้งหมด 35 วัน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลงทะเบียนแล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ที่เรียกว่า SPSS for PC (Statistical Package for Social Sciences) โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ การคำนวณค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามลักษณะตัวแปร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t- test) การทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA ) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe)

### 5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 – วันที่ 31 กุมภาพันธ์ 2550 รวมการศึกษาตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน

