

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตร
อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมี
วิธีดำเนินการวิจัย รายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณิ
ไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953, อ้างถึงใน หัสตินทร์ สอนปะละ,
2555: 8) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (ใช้สัดส่วน 10% หรือ 0.10)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง Z ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) $> Z = 1.96$

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (สอดคล้องกับค่า Z ที่
ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{0.10 (1 - 0.10) 1.96^2}{0.05^2}$$

$$= 138.30$$

ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.10 ต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5 % จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แบ่งการจัดเก็บข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้มารับบริการ ณ Smart Office จำนวน 139 คน 2) ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน จำนวน 139 คน ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน พ.ศ. 2559

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ มี 2 แบบคือ

2.1 แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) และคำถามปลายปิด (Closed Questions) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้มาตรวัดแบบ Liker's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยที่

พึงพอใจมากที่สุด	= 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	= 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	= 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	= 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	= 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2.2 ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ตามแบบเก็บประเด็นกระบวนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนา

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการเตรียมความพร้อม และด้านการบริหารจัดการและสนับสนุน ดังนี้

2.2.1 การสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 คน (วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559)

2.2.2 การสนทนากลุ่มเกษตรกรที่เคยมาใช้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ก่อนมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นระบบ Smart Office จำนวน 10 คน (วันที่ 27 เมษายน 2559)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดแผนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 เอกสาร หนังสือ งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงาน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเผชิญหน้า ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์และใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

3.3 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจให้คะแนน ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ นำมาตรวจสอบความถูกต้อง และจัดกลุ่มเพื่อตอบคำถามเชิงพรรณนาวิเคราะห์

แบบสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง (Focus Group Interviews) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง และ การสนทนากลุ่มตามธรรมชาติมาใช้ร่วมกัน เป็นการสนทนาเป็นกลุ่มที่มีประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการใช้กระบวนการกลุ่ม (Group Dynamics) เข้ามาช่วยในการกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหวในกลุ่มผู้สนทนา เพื่อให้หันมาสนใจเรื่องเดียวกัน และ แสดงความคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม (บันทึกเทป/จดบันทึก) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (รวิวรรณ ชินะตระกูล, 2540 : 63 อ้างใน ศิริภัทร สุทธิ นัย, 2548 : 59) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.98

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ประเภทของงาน ที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุดของข้อมูล ค่าสูงสุดของ ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสัมภาษณ์ จัดระดับความคิดเห็นเป็นแบบจำแนก ความหมาย 5 ระดับ (Semantic Differential) เป็นรายชื่อและรายด้าน การแปลผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาคำถามแต่ละข้อจะพบว่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เมื่อกำหนดให้แต่ละระดับมีช่วงห่างกัน ผู้วิจัยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

$$\text{เกณฑ์การประเมิน} = \text{ระดับคะแนน} + 0.80$$

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ โดยมีช่วงห่างเท่าๆ กันดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาแปลเป็นระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้เกณฑ์ค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) ดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่จัดเก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด มาพิจารณาจัดกลุ่มจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 วัย คือ

1. วัยรุ่น หมายถึง ผู้มารับบริการที่มีอายุ 12 - 36 ปี
2. วัยผู้ใหญ่ หมายถึง ผู้มารับบริการที่มีอายุ 37 - 60 ปี
3. วัยชรา หมายถึง ผู้มารับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ข้อมูลรายได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถแบ่งระดับรายได้ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. รายได้น้อย หมายถึง รายได้ 1,000-12,000 บาทต่อเดือน
2. รายได้ปานกลาง หมายถึง รายได้ 12,001-24,000 บาทต่อเดือน
3. รายได้มาก หมายถึง รายได้ตั้งแต่ 24,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป

ข้อมูลจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. นานๆครั้ง หมายถึง มาติดต่อราชการ 1-6 ครั้ง
2. ค่อนข้างบ่อย หมายถึง มาติดต่อราชการ 7-12 ครั้ง
3. เสมอ หมายถึง มาติดต่อราชการ 13 ครั้งขึ้นไป

ข้อมูลระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะทางใกล้ หมายถึง ระยะทาง 1-14 กิโลเมตร
2. ระยะทางปานกลาง หมายถึง ระยะทาง 15-27 กิโลเมตร
3. ระยะทางไกล หมายถึง ระยะทาง 28 กิโลเมตรขึ้นไป

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์, 2543: 136)

สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA) ใช้ทดสอบเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นตัวเดียวกับตัวแปรตามเพียงตัวเดียว โดยที่ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นอาจมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Variable) ที่จำแนกออกเป็นระดับหรือประเภทต่างๆ ส่วนตัวแปรตามอาจมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variable) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นว่าส่งผลอย่างไรกับตัวแปรตาม (มนต์ชัย เทียนทอง, 2548: 328)

4. การวิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่ม

