

บทที่ 3



วิธีดำเนินการศึกษา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา คุณภาพการบริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัย แบบผสมผสาน (Mixed Method) กล่าวคือ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธี Priority Needs Index (PNI Modified) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น 5 ลำดับแรก ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ราย ซึ่งเป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำเอาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สร้างขึ้นจากการวิจัยเชิงปริมาณ มาสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเป็นการรับรองแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 14 สนาม (เชียงใหม่นิวส์, 2559 : <http://www.chiangmainews.co.th>) ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2559 มีจำนวนผู้ให้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ทั้ง 14 แห่ง รวมทั้งสิ้น 895 คน ซึ่งในแต่ละวันพบว่ามีจำนวนผู้ให้บริการไม่แน่นอน และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 ราย

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการได้จากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 895 คน นำมาเทียบตัวอย่างกับตารางของเครชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน รุ่งวสันต์ ไกรกลาง และกัมปนาท ถ่ายสูงเนิน, 2555 : 20 - 21) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 280 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 แห่ง

แห่งละ 20 ตัวอย่าง และจากจำนวนประชากรผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน สโมสรฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 ราย ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพียง 5 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการเข้าใช้บริการ โดยลักษณะข้อคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามปลายปิด ที่มีคำตอบให้เลือก รายข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ ของสโมสรฟุตบอลหญ้าเทียม ได้แก่ 5 ด้านดังนี้

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
- 4) ด้านความไว้วางใจ
- 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ

คำถามเป็นลักษณะให้เลือกตอบ โดยแบ่งระดับคุณภาพที่คาดหวัง และคุณภาพตามความเป็นจริงออกเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแต่ละข้อความจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ในแต่ละด้านจะเป็นการให้ระดับความสำคัญด้วยคะแนน (Rating Scale) ของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) มี 5 ระดับ คือระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|-------------|-------------------------|
| 5 | หมายความว่า | ระดับเห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ระดับเห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายความว่า | ระดับเห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ระดับเห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด |

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่คาดหวัง และคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามเกณฑ์ของของเบส (Best อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2541: 36) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำร่างแบบสอบถามให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ
4. นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

(Content Validity) สำหรับการแก้ไขภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำคำถามนี้ไปใช้ได้

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อถือมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach บุญธรรม กิจปรีดาภิรต (2543 : 199) ได้กล่าวไว้ว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในระดับที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จากการทดสอบการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) จำนวน 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ค่าเท่ากับ 0.978 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ดี

6. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่งถึงผู้จัดการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคุณภาพบริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2559 จำนวน 280 ชุด พร้อมชี้แจงและรับคืนด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความเรียบร้อย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. นำข้อมูลสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ มาสร้างแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสนามฟุตบอล จำนวน 5 ราย เพื่อค้นหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่สมบูรณ์

5. ปรับปรุงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ให้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวัง และคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธี Priority Needs Index (PNI Modified) เป็นวิธีการหาค่าผลต่างของ (I - D) แล้วหารด้วย ค่า D โดยการจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย เพื่อควบคุมขนาดความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับคุณภาพตามความเป็นจริงเป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่คุณภาพที่คาดหวังของกลุ่ม (สุวิมล ว่องวานิช, 2548 อ้างถึงใน สุภกาญจน์ แก้วมรกต, 2558 : 56)

$$\text{ความต้องการจำเป็น (PNI Modified)} = \frac{\text{คุณภาพที่คาดหวัง (I)} - \text{คุณภาพตามความเป็นจริง (D)}}{\text{คุณภาพตามความเป็นจริง (D)}}$$

ตอนที่ 3 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามมาเป็นส่วนประกอบในการสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้ มาสร้างเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการขึ้นมา และนำแนวทางพัฒนา คุณภาพการบริการที่จัดทำขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยแสดงความคิดเห็น และให้คำแนะนำ ถึงแนวทางที่สร้างขึ้นนั้นว่าเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ได้จริงให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญที่ด้านการบริหารงาน สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากสนามฟุตบอลหญ้าเทียมทั้ง 14 แห่ง ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์เชิงลึกเพียง 5 ราย ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และเป็นการเลือกตัวอย่างที่จะเป็นใครก็ได้ ที่มีลักษณะตามความต้องการของผู้วิจัย (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) โดยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติอย่างน้อยข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม จำนวน 2 ท่าน
2. มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารงานสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในรอมอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 2 ท่าน
3. เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการบริหารธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมตั้งแต่ 3 สนามขึ้นไป จำนวน 1 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ และผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยทำการจดบันทึกรายละเอียดและอาศัยการบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง และทำออกมาเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำเสนอเป็นรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

ความสอดคล้องระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ การทำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกันก็เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการทำการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ไปสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากการทำการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพจะให้ข้อมูลในเชิงเหตุผลที่นอกเหนือจากข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณจะให้ได้

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสถิติที่ใช้ การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (อภิรักษ์ จันทะนี, 2549 : 90-92) ดังนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f หมายถึง ความถี่หรือจำนวนข้อมูล

X หมายถึง ค่าของข้อมูลหรือคะแนน

n หมายถึง จำนวนตัวอย่างหรือผู้ตอบแบบสอบถาม

P หมายถึง ค่าร้อยละ (percentage)

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean = $\bar{X}$ หรือ μ) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง

$\sum fx$ หมายถึง ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD หรือ σ) โดยใช้สูตรดังนี้

$$SD. = \sqrt{\frac{n(\sum fx^2) - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx^2$ หมายถึง ผลรวมกำลังสอง

$(\sum fx)^2$ หมายถึง ผลรวมของข้อมูล

n หมายถึง ขนาดของตัวอย่าง

