

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยแบบผสมผสานคือการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กำหนดขั้นตอนการศึกษาแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในเทศบาลตำบลสงเปลือย (2555 : 5) จำนวนรวมทั้งสิ้น 87 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำแนก

1. แหล่งข้อมูลเชิงปริมาณ
 - 1.1.1 พนักงานเทศบาล จำนวน 27 คน
 - 1.1.2 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 35 คน
 - 1.1.3 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน

2. แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 6 คน ได้แก่ ปลัดเทศบาล จำนวน 1 คน ตัวแทนสำนักปลัด จำนวน 1 คน ตัวแทนกองคลัง จำนวน 1 คน ตัวแทนกองช่าง จำนวน 1 คน ตัวแทนกองสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน และตัวแทนกอง

การศึกษา จำนวน 1 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง โดยจะต้องเป็นผู้บริหารหน่วยงาน และพนักงานในเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ซึ่งมีทั้งคำถามปลายเปิดและให้เลือกตอบ ได้แบ่งเนื้อหา ออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานในเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับประกอบ ด้วยข้อคำถาม จำนวน 64 ข้อ โดยแยกเป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรบริหารส่วนตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 48 ข้อ แบ่งเป็น 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการ ปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ก่อเกิด และคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็น 3 ข้อคำถาม คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้ายอมรับในเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการ ปฏิบัติงานในองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ องค์กรต่อไป

การให้คะแนนแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินการให้คะแนนได้ใช้หลักของลิเคิร์ต (Likert scale) ดังนี้ (ยูทธ ไกยวรรณ. 2545 : 140 – 142)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับ น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับ น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับ ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับ มาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับ มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อคำถามแบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 10 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลและครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้ายอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์

ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแบบมีโครงสร้างข้อคำถามแบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 10 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลและครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้ายอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

วิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างแบบสอบถาม มีดังนี้

- 1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบข่ายของคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย
- 1.2 นำผลการศึกษามาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอ
คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ

1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ
แล้วนำเสนออีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

1.5 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อ
คำถามกับวัตถุประสงค์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมิณผล
ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1.5.1 นายสุขสันต์ อาทะวิมล วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง นักบริหารงานการศึกษา เทศบาลตำบลสงเปือย
อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.5.2 นางประภาพร คลังบุญครอง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาภาษาไทย ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัด
กาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.5.3 นางสาวณัฐวดี รักษาภักดี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (การวิจัย
และการศึกษา) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัด
กาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมิณผล

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC)
กำหนดให้มีคะแนนดังนี้ (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249)

+1 เมื่อเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
0 เมื่อเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าวไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
หรือไม่

-1 เมื่อเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าวไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ค่า
ดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.66 – 1.00 (ภาคผนวก ข : 157)

1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try-out) กับพนักงานเทศบาล
ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 40 ชุด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
(Discrimination) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย (Item – total correlation) และค่าความ
เชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alphaco-efficient) ตามวิธีของครอนบาค
(Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 95) ผลปรากฏว่าได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่

ระหว่าง 0.65–0.94 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 (ภาคผนวก ค : 161)

1.7 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์

2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบข่ายของคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย

2.2 นำผลการศึกษามาสร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย

2.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ และข้อเสนอแนะ

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เสนอแนะแล้วนำ เสนออีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

2.5 นำแบบสัมภาษณ์เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.5.1 นายสุชสันต์ อาทะวิมล วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง นักบริหารงานการศึกษา เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.5.2 นางประภาพร คลังบุญครอง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.5.3 นางสาวณัฐวดี รักษาภักดี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (การวิจัยและการศึกษา) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) กำหนดให้มีคะแนนดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249)

+1 เมื่อเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 เมื่อเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าวไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

หรือไม่

-1 เมื่อเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าวไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.66 – 1.00 (ภาคผนวก ข : 157)

2.6 จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้ขอความร่วมมือจากพนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 87 ฉบับ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านนายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือยให้พนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย ตอบแบบสอบถาม

1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำส่งด้วยตนเองเพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจ ในการกรอกแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เริ่มเก็บข้อมูล จากวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2555 รวมระยะเวลา 30 วัน

1.4 ภายหลังเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในแต่ละวันผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.5 จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 87 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2.1 วางแผนการสัมภาษณ์

2.2 ส่งหนังสือนัดเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์

2.3 เตรียมอุปกรณ์การจดบันทึกให้เหมาะสม

2.4 บอกวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

2.5 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำการสัมภาษณ์

2.6 ภายหลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในแต่ละวันผู้วิจัย

ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ได้จัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง

1.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

1.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดระดับ

คะแนน ในแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ท ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 95)

ระดับแรงจูงใจ/ผูกพันระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับแรงจูงใจ/ผูกพันระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับแรงจูงใจ/ผูกพันระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับแรงจูงใจ/ผูกพันระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับแรงจูงใจ/ผูกพันระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

1.4 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลงเปือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นด้านแล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

มีแรงจูงใจ/ความผูกพันระดับมากที่สุด หมายความว่า 4.51 – 5.00

มีแรงจูงใจ/ความผูกพันระดับมาก หมายความว่า 3.51 – 4.50

มีแรงจูงใจ/ความผูกพันระดับปานกลาง หมายความว่า 2.51 – 3.50

มีแรงจูงใจ/ความผูกพันระดับน้อย หมายความว่า 1.51 – 2.50

มีแรงจูงใจ/ความผูกพันระดับน้อยที่สุด หมายความว่า 1.00 – 1.50

1.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เทียบเกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 316)

เมื่อค่า r เข้าใกล้ 1 (สูงกว่า .90) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
 เมื่อค่า r เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 ถึง .90) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
 เมื่อค่า r เข้าใกล้ .05 (ประมาณ .30 ถึง .69) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
 เมื่อค่า r เข้าใกล้ .05 (ประมาณ .29 และต่ำกว่า) มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
 เมื่อค่า r เป็น .00 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบหมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงกันข้ามกัน

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) นำเสนอเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติทดสอบสมมุติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลสงเปือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติเพียร์สัน
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้ว นำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาและตารางแจกแจงความถี่