

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,627 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 363 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตัวอย่างของสูตรการหาค่ากลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 20 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ลักษณะของเครื่องมือการวิจัย คือ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฯ โดยปรับข้อความให้สอดคล้องกับบริบทการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฯ

1.3) ตอนที่ 3 ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

2) การหาคุณภาพเครื่องมือ คือ การหาคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1) เครื่องมือวัด ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อความถามกับขอบเขตของความรู้ที่กำหนดเป็นเป้าหมาย (Index Of Congruence: IOC) โดยนำเครื่องมือปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจำนวน 3 ท่าน คือ

(1) ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบด้านโครงสร้างเนื้อหา

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทนต์ศักดิ์ ปัตติสินธุ์ ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการประเมินผล

(3) ดร.นุจรี ใจประนบ ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

*โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

+ 1	เมื่อแน่ใจว่า	ข้อความถามนั้น สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด
0	เมื่อไม่แน่ใจว่า	ข้อความถามนั้น สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด
- 1	เมื่อแน่ใจว่า	ข้อความถามไม่ สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

*สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

*เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับสิ่งที่ต้องการวัด

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

*ตัวอย่างข้อความ ขำพเจ้ามอบเชื่อมั่นในความเป็นเพื่อน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อความถามนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อความถามนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อความถามนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

*แทนค่าจากสูตร กรณีผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นตรงกันว่า ให้ข้อความถามเป็นตัวแทนของการวัด

*สูตร
$$IOC = \frac{3}{3} = 1$$

*จากตัวอย่าง สามารถคำนวณค่า IOC ของข้อความถามมีค่าเท่ากับ 1 จากนั้นคัดเลือกข้อความถามที่มีค่าดัชนี IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.67 เพื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงพื้นที่กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3) วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) คือ โดยหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้น (Item-Total Correlation) ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน คือ

(1) ในแบบสอบถามความรู้เรื่องวินัยของนักเรียน เป็นแบบทดสอบความรู้ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ จะใช้ค่า KR- 20 ตามวิธีของ Kuder-Richardson (Kude and Richardson, 1937, p.154) ได้ค่าเครื่องมือที่ใช้มีค่าอำนาจจำแนก ในภาพรวมเท่ากับ 0.722 เครื่องมือที่ใช้มีค่าความยากง่ายในภาพรวมเท่ากับ 0.514 และเครื่องมือที่ใช้มีค่าความเชื่อมั่นในรายด้าน เท่ากับ 0.774

(2) ในแบบสอบถาม ที่เป็นแบบทดสอบแบบ Rating Scale การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970, pp.161) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละด้านมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8221

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค

K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5) วิธีการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการฯ ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

5.1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

5.2) กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้ว ร่างเขียนข้อคำถามขึ้นมา

5.3) สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

(1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ และอาชีพ

(2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

- ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (บุญชม

ศรีสะอาด, 2545, น.103)

(3) ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ

6) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย คือ เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริง จะไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะ

6.1) ลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของข้อมูลและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.2) ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้าน ทำให้มีความซับซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถามและความชัดเจนของการใช้ภาษาของเครื่องมือวิจัยว่าใช้ภาษาคลุมเครือหรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม

6.3) กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

6.4) ลดความซ้ำซ้อนของข้อความ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็นใดบ้างที่มีข้อความซ้ำซ้อนจะทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากจะตอบ เป็นต้น

3.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ลักษณะของเครื่องมือการวิจัย คือ เป็นแบบสัมภาษณ์ (Interview) ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฯ โดยปรับข้อความให้สอดคล้องกับบริบทการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์

1.2) ตอนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฯ

1.3) ตอนที่ 3 ให้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะเชิงนโยบาย มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

2) การหาคุณภาพเครื่องมือ คือ การหาคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1) เครื่องมือวัด ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา โดยนำเครื่องมือปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน จำนวน 3 ท่าน คือ

(1) ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นผู้เชี่ยวชาญการ ตรวจสอบด้านโครงสร้างเนื้อหา

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทงศักดิ์ ปัดสินธุ์ ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านข้อประเด็นในการสัมภาษณ์

(3) ดร.นุจรี ใจประนบ ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน ภาษา

เพื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงพื้นที่กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 20 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้ การสัมภาษณ์เข้าใจได้ง่ายขึ้น

5) วิธีการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

6) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย คือ เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำ เครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะ นำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริง จะไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมี ข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะ

6.1) ลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ ด้วยวิธีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.2) ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้าน ทำให้มีความซับซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้การสัมภาษณ์ และความชัดเจนของการใช้ภาษา ของเครื่องมือวิจัยว่าใช้ภาษาคลุมเครือหรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม

6.3) กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลา ในการเก็บข้อมูลมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

6.4) ลดความซ้ำซ้อนของข้อประเด็นการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็น ใดบ้างที่มีข้อคำถามซ้ำซ้อนจะทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากตอบ เป็นต้น

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย และการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ (Document Research) อาทิ หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ การนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัยเบื้องต้น ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยการตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนนแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5

โดยเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 20-30)
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 30.2-50)
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 50.2-70)
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 70.2-90)
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 90.2-100)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายและการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา หรือโปรแกรมทางสถิติทางการวิจัยเบื้องต้น ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)