

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อศึกษาถึงผลของคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเนนการศึกษาดังต่อไปนี้

๑. รูปแบบการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๙,๙๕๑ คน^๑

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

- ๑) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ และธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ จากพระไตรปิฎก หนังสือ เอกสารและผลงานการวิจัย
- ๒) กำหนดกรอบ แนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
- ๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- ๔) สร้างเครื่องมือ
- ๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

^๑ข้อมูลทางสถิติอำเภอดากฟ้า พ.ศ .๒๕๕๓.

๖) นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัยเพื่อหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

๗) ปรับปรุงแก้ไข

๘) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อใช้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ไปขอรับบริการบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของการใช้บริการ โดยเป็นข้อความแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งความ คิดเห็น ของประชาชนออกเป็น ๔ ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ดังนี้

๒.๑ ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันละกัน

๒.๒ ด้านปิยวาจา คือ พูดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน

๒.๓ ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น

๒.๔ ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมไม่ถือชนชั้นวรรณะ

การกำหนดระดับความพึงพอใจนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความ คิดเห็นให้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical Rating scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความ
คิดเห็น	
๑	น้อยที่สุด
๒	น้อย
๓	ปานกลาง
๔	มาก
๕	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ สำหรับพัฒนาการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิดแยกเป็นด้าน ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา

๓.๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน ซึ่งประกอบด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๓ ท่าน และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกอีก ๒ ท่าน ช่วยตรวจสอบและแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่สามารถใช้วัดได้ตรงตามความต้องการต่อไป

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|--|---|
| ๑. พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา | อาจารย์ประจำ ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๒. พระครูสิริศรีรักษ์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๓. นายกิตต์ รัศมี | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๔. นางสาวพุลลาภ จันทร์เฉลิม | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๕. นางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item- Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๒. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบโดยใช้ (Try – Out) กับประชาชนที่ไปขอรับบริการที่อำเภอดงพญาเย็น ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบถามโดยรวม = ๐.๙๐๙

๓. นำแบบสอบถาม ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑ . โดยการนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามกับประชาชนที่ ไปขอรับ การบริการของที่ว่าอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ที่ต้องการศึกษา จำนวน ๓๗๐ คน

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑) นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืน มาแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วถ่ายข้อมูล ลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒) ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการ วิจัยทางสังคมศาสตร์

๓) การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑) ข้อมูลทั่วไปใช้ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒) ระดับความคิดเห็นใช้สถิติการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนน จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่ม ตัวอย่างที่มาขอรับบริการบริการที่อำเภอตากฟ้า

จากนั้นจึงได้รวบรวมคะแนนของแต่ละระดับตามระดับความเข้มข้นมาหา ค่าเฉลี่ยและนำค่าเฉลี่ย ไปเทียบเกณฑ์การแปลความหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งระดับ คุณภาพการ ให้บริการ ออกเป็น ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด , น้อย , ปานกลาง , มากและมากที่สุด ซึ่งการหาค่าเฉลี่ย สามารถกระทำได้

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในด้านต่างๆ โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้^๒

ช่วงค่าเฉลี่ย

๔.๕๐ – ๕.๐๐

๓.๕๐ – ๔.๕๙

๒.๕๐ – ๓.๔๙

๑.๕๐ – ๒.๔๙

๑.๐๐ – ๑.๔๙

การแปลความหมาย

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓.๕.๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑ . สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่างและพรรณนา คุณภาพการให้บริการ ประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าอำเภอ

^๒ ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

ตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (frequency) , ค่าร้อยละ (percenta),ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

๒ สถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่า ที (t- test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และทดสอบค่า เอฟ (F- Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามตัวขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ (Least Significant Difference : LSD)