

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mix Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ ชุมชน ซึ่งมีประชากร ๒,๘๐๒ คน^๑

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ดังนี้

๑) สุ่มแบบแบ่งพื้นที่ (Area Sampling) ได้แก่ กำหนดพื้นที่เขตบางซื่อ คือ แขวงบางซื่อ

๒) แขวง แบ่งพื้นที่ออกเป็นชุมชน แล้วทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

๓) ในแต่ละชุมชนทำการสุ่ม โดยกำหนดประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครเป็นประชากรในการศึกษา

^๑ข้อมูลทะเบียนราษฎร์สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, พ.ศ. ๒๕๕๔, (เอกสารอัดสำเนา).

จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนทำให้ได้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ๕ ชุมชน จำนวน ๒,๘๐๒ คน^๒ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan)^๓ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๓๘ คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ชุมชน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑.	ชุมชนปานทิพย์	๔๑๐	๔๙
๒.	ชุมชนสะพานไม้	๕๑๖	๖๑
๓.	ชุมชนห้วยถ้งจักรตีกแดงเขต ๑	๑,๑๐๘	๑๓๗
๔.	ชุมชนซอยสวนรื่น	๔๕๒	๕๔
๕.	ชุมชนซอยโชติวัฒน์	๓๑๖	๓๗
รวม		๒,๘๐๒	๓๓๘

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒) กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔) สร้างเครื่องมือการวิจัย

๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖) หาคุณภาพเครื่องมือในการหาความเที่ยงตรง(Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

^๒ เรื่องเดียวกัน.

^๓ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕),

๓) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอริยบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) สถานะในครอบครัว อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอริยบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของประชาชน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) วัณทะ ๒) วัณทะ ๓) จิตตะ และ ๔) วัณทะ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนดังนี้^๔

๕ หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ มากที่สุด

๔ หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ มาก

๓ หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ ปานกลาง

๒ หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ น้อย

๑ หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอริยบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ มีลักษณะเป็นปลายเปิดให้เลือกตอบโดยเสรี

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม

๑. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ ท่าน ได้แก่

๑) พระเอกภัทร อภินันโท, ผศ.ดร. ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) ผศ.ดร.เรณูชัย หมีนชนะ ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

^๔ ชูติระ ระบอบ และคณะ, *ระเบียบวิธีวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒),

๓) อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต ตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) อาจารย์ ดร.วันชัย สุขตาม ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๕ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๕๓.

๔. ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริง ที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

แบบสัมภาษณ์

๑. นำแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ

๒. นำแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มาปรับแก้ไขเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ต่อไป

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยมีโครงสร้างในการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ในประเด็นที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

๑) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการเขตบางซื่อ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนในแขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

^๕สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ฯ จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๒) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามจำนวน ๓๓๘ ฉบับ โดยแจกกับประชาชนที่อาศัยชุมชนในแขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ ชุมชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน ๓๓๘ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๔.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

๒. นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกไปทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ, นักพัฒนาระดับ ๗ เขตบางซื่อ และผู้นำชุมชนทั้ง ๕ ชุมชน รวมจำนวน ๗ คน ช่วงวันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๕ ถึง ๑๒ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๖ รวมเป็นระยะเวลา ๑๕ วัน

๓. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการหาความถี่และร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๓. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD.)

เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้แปลผลข้อความที่ได้จากการประเมินผลมีดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย

การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ – ๕.๐๐ มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ – ๔.๒๐ มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ – ๓.๔๐ มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ – ๒.๖๐ มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๘๐ มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด^๖

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการเขียนเป็น ความเรียงและจัดกลุ่ม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

๓.๕.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In-depth Interview) เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

^๖ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตร, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.