บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative method) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษากำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คนพิการในตำบลชายนา ซึ่งเป็นคนพิการที่ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยพิการกับองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 162 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2562, หน้า 2) ดังตาราง 1

ตาราง 1 สถิติรายปี (5 ปี) ของผู้พิการในตำบลชายนา ที่ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยพิการกับองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถิติรายปีของผู้พิการในตำบลชายนา	จำนวนผู้พิการ
ปี พ.ศ. 2558	129
ปี พ.ศ. 2559	137
ปี พ.ศ. 2560	142
ปี พ.ศ. 2561	151
ปี พ.ศ. 2562	162

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามผู้พิการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questioners) สร้างขึ้นโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต แล้วจึงสร้างคำถามโดยให้คำถามสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน พร้อมทั้งครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ผู้พิการและผู้อุปการะคนพิการ ประเภทความพิการของคนพิการ สาเหตุความพิการของคนพิการ เพศของคนพิการ อายุของคนพิการ สถานภาพสมรสของคนพิการ ระดับการศึกษาของคนพิการ การประกอบอาชีพของคนพิการ

รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนของคนพิการ และที่พักอาศัยของคนพิการโดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามการเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบล ชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 3 ด้านคือ การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์จะนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยสำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย ตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 77)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์จะนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยสำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย ตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 77)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ จากเอกสาร ตำรา วารสาร สิ่งตีพิมพ์ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถาม

2. ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อกำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ

3. สร้างแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง จากนั้นนำมาปรับปรุงด้านเนื้อหา การใช้สำนวนภาษา แล้ว นำกลับมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ก่อนนำไปทดลองใช้เพื่อประเมินความเชื่อมั่นต่อไป ได้ทดสอบค่าความเที่ยงตรงที่ได้คือ มีความสอดคล้องกันทุกข้อ

5. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทดลองใช้ (Try Out) กับคนพิการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1951, p.297) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

6. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษานำหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาไปขอความอนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลชายนาในการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้พิการ ตำบลชายนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเข้าพบนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ การนัดหมาย และการรวบรวมคืน

3. เก็บรวมรวบแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองตามวันและเวลาที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วนคือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย ด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

2. วิเคราะห์การเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เกณฑ์ของการแปลความหมายโดยใช้ คะแนนเฉลี่ยของผู้พิการมีการเข้าถึงตามแนวคิดของประคอง กรรณสูต (2538, หน้า 72) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ผู้พิการมีการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ผู้พิการมีการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ผู้พิการมีการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ผู้พิการมีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ผู้พิการมีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เกณฑ์ของการแปลความหมายโดยใช้ คะแนนเฉลี่ยของระดับการให้การบริการของผู้พิการ ตามแนวคิดของประคอง กรรณสูต (2538, หน้า 72) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีการให้บริการของผู้พิการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีการให้บริการของผู้พิการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีการให้บริการของผู้พิการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีการให้บริการของผู้พิการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีการให้บริการของผู้พิการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ค่า Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามและเพศกับการเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พิการ ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป กับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Lease-Singnigicant Different) โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐาน 1 ผู้พิการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

และ

สมมติฐาน 2 ผู้พิการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการให้บริการแตกต่างกัน

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการเข้าถึงการบริการกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ ฮินเคิล วิลเลี่ยม และสตีเฟ่น (Hinkle, William and Stephen) (อ้างถึงใน ถวิล อรัญเวศ, 2553, หน้า 56)

ค่าเฉลี่ย 0.90 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 0.70 – 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 0.50 – 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 0.30 – 0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐาน 1 ระดับการเข้าถึงการบริการของผู้พิการไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ

สมมติฐาน 2 ระดับการเข้าถึงการบริการของผู้พิการมีความสัมพันธ์ กับระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS : Statistical package for the social sciences for windows) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555, หน้า 240-258)

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสอบถามตอนที่ 2 การเข้าถึงการบริการสาธารณะ และแบบสอบถามตอนที่ 3 การให้บริการสาธารณะ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากและแบบสอบถามตอนที่ 2 การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะ และแบบสอบถามตอนที่ 3 การให้บริการสาธารณะ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ทดสอบสมมุติฐาน ด้วย Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามและเพศกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ทดสอบสมมุติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พิการ ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป กับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure (Lease-Singnigicant Different)
6. ทดสอบสมมุติฐาน ด้วยสถิติเชิงอนุมาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเข้าถึงการบริการกับระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา