

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือเด็กข้างถนนที่มาใช้บริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายใน ศูนย์เพื่อนมิตร เฉลี่ยในแต่ละเดือนจำนวนทั้งสิ้น 172 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือเด็กข้างถนนที่มาใช้บริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน ศูนย์เพื่อนมิตร เฉลี่ยในแต่ละเดือนจำนวนทั้งสิ้น 172 คน

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากสถิติเด็กข้างถนนที่มาใช้บริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายใน ศูนย์เพื่อนมิตร ประจำปี 2549 เด็กข้างถนนที่มาร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 172 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^{-2})}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{172}{1 + 172(0.05^2)}$$

$$n = 120$$

2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ถึงแม้ว่าผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มชนเผ่า และเพศเท่า ๆ กันก็ตาม แต่ในความเป็นจริงทำไม่ได้ เนื่องจากว่าผู้วิจัยต้องได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ ศูนย์เพื่อนมิตร ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถเลือกที่จะสัมภาษณ์เด็กตามใจของผู้วิจัยเองได้ และจะไม่มีสิทธิ์สัมภาษณ์เด็กที่ไม่ต้องการร่วมมือ ฉะนั้น ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือก การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ให้ครบตามจำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา
ชนเผ่า

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนนที่มารับบริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน ศูนย์เพื่อนมิตร แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก
2. ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่
3. ด้านการให้ โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก

4. ด้านความสะดวกและความปลอดภัยของอาคารสถานที่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร เป็นคำถามชนิดปลายเปิดลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ชนเผ่า มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check List) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบโดยกาเครื่องหมาย \surd ลงใน หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของเด็กข้างถนนต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของเด็กข้างถนนที่มาใช้บริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายใน ศูนย์เพื่อนมิตร ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มีระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน

มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน

มีระดับความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด .

2543 : 100) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย \surd ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างและ หาคคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อการบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 136-162) ; กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ; เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 48-63) และ เชนฐชัย จิตุชัย (2547 : 52-74)

2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่ทำงานที่ "ศูนย์เพื่อนมิตร" เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

4.1 นาง เอมี เดลนีวีล (Amy Delneuville) ผู้รับผิดชอบแผนงานปกป้องเด็กขององค์การ ยูนิเซฟ ประจำ สปป. ลาว

4.2 นาย ปีแอ หลุยส์ เลอลอย (Pierre Louis Leroy) ผู้ประสานงานศูนย์เพื่อนมิตร ประจำ สปป. ลาว

4.3 นาย ตังคำ ขุนสุวรรณ หัวหน้าศูนย์เพื่อนมิตร

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้ประสานงาน องค์การเพื่อนมิตรสากล ประจำ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับหัวหน้า ศูนย์เพื่อนมิตร ผู้รับผิดชอบงานของ ศูนย์ทั้งหมด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยใช้ ระยะเวลา 3 เดือน จากเดือน ตุลาคม - ธันวาคม โดยผู้วิจัยเป็นคนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากเด็กข้างถนนที่มาใช้บริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายใน ศูนย์เพื่อนมิตร เพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งก่อนการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม และประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
 - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายชื่อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายชื่อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
 - 2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ตามวิธีของครอนบาค เท่ากับ 0.78
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
 - 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไปใช้สถิติ ร้อยละ
 - 3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กข้างถนนผู้มารับบริการ ระหว่างชนเผ่า ลาวลุ่ม และ ชนเผ่าอื่นๆ ที่ไม่ใช่ลาวลุ่มมารวมกัน ก็ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.5 หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

4. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของเด็กข้างถนน ผู้มารับบริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร โดยการอ่านวิเคราะห์เนื้อหา แล้วบรรยายประกอบตาราง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY