

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา เพื่อศึกษาการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษามีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่ได้รับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีจำนวนประชาชนที่ได้รับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๑,๐๑๙ คน^๑

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๗๙ คน โดยการใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

^๑กลุ่มงานคดี, สถิติตัวชี้วัดที่ ๔ เดือนเมษายน ๒๕๕๔ ถึง มีนาคม ๒๕๕๕

- ๑) ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒) กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
- ๓) สร้างเครื่องมือจากกรอบเนื้อหาในคำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย
- ๔) เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

๕) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความตรงของเนื้อหา (Content validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) โดยการหาค่า IOC (Rovinelle & Hambleton) โดยพิจารณาข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๐๕ ขึ้นไปมาใช้ในแบบสอบถาม

๖) นำเครื่องมือที่ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ได้รับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีประชาชนที่ได้รับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ของ ความเชื่อมั่น ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงรายข้อและสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๔๙

๗) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

๘) นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับประชาชนจำนวน ๒๗๙ คน

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ คือ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ใน ๓ เรื่อง ดังนี้คือ

๑. การเยี่ยมเด็กหรือเยาวชน หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเด็กหรือเยาวชนที่ถูกควบคุมตัวอยู่ในสถานแรกรับเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นหน่วยงานในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ กับผู้ปกครองของเด็กหรือเยาวชน

๒. การเบิกเงินของผู้เยาว์ หมายถึง การอนุญาตให้ผู้ปกครองหรือผู้ร้องและผู้เยาว์เบิกเงินที่อยู่ในการกำกับการปกครองตามคำสั่งศาล ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๓. การปฐมนิเทศเด็กและเยาวชนกับผู้ปกครอง หมายถึง กิจกรรมทางด้านการแนะนำให้ ความรู้ครั้งแรก เกี่ยวกับขั้นตอนการถูกดำเนินคดีอาญาของเด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดีอาญาและส่งเรื่องมายังสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ใน ๕ ด้าน ดังนี้คือ

(๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

(๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนการดำเนินการต่อการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

(๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

(๕) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

โดยประชาชนจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์คะแนน ดังนี้

๕ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

๔ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ **มาก**

๓ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

๒ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ **น้อย**

๑ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาส ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาคความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมจำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

๑) พระโสภณวราภรณ์,ดร หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) อาจารย์ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) นายทวี โสนนอก ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์

๕) นางศิริพร น้อยพินิจ หัวหน้าสถานแรกรับเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม รูปแบบของสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ชุด เก็บได้ ๓๐ ชุด จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)^๒ โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๔๔

๔. แบบทดสอบที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อแจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๑ ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์และแนะนำตัวผู้วิจัย จากศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตอธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๗๙ คน

๓.๔.๒ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจนับและตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัย

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

๓.๕.๑ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

^๒สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่งจำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๕.๒ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference : LSD) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓.๕.๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์วิเคราะห์โดยทำการสรุปแล้วเขียนเป็นความเรียง

๓.๕.๔ เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย เป็นดังนี้^๓

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓.๕.๕ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach^๔

๓.๕.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- ค่าร้อยละ (Percentage)^๕
- ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)^๖
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)^๗
- สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบเอฟ (F-test) (One way ANOVA)^๘

^๓ สุวิมล ว่องวานิช, การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๙๙.

^๔ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๙๙.

^๕ ธีรยุทธ พึ่งเทียร, สถิติเบื้องต้นและการวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า ๑๒.

^๖ พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, รศ.ดร., การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร ฉบับปรับปรุงใหม่, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาธรรม, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๔.

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๙-๔๑.

^๘ ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓๖.