

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีรายงานตัว พ.ศ.2550 จำนวน 1,200 คน (สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด. 2551 : 1)

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 300 คน โดยผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

c = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด เท่ากับ .05

แทนค่า

$$n = \frac{1,200}{1 + (1,200 \times .0025)}$$

$$n = 300$$

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 300 คน และผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ถูกคุมความประพฤติที่มารายงานตัวที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดจนครบตามจำนวนที่กำหนด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ 4 ด้าน

## 3. การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ปรับจากแนวศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กุลนดา โชติมุกตะ (2538 : 50-51) ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 5-8) มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช (2539: 38-40) และทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของประยูร กาญจนกุล (2538 : 183) ประกอบข้อมูลจากการศึกษาความต้องการของผู้ถูกคุมความประพฤติ จากกองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ (2538 : 15 - 20)

3.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อให้ออกเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวิจัย เพื่อพิจารณาความครอบคลุมและเที่ยงตรงของเนื้อหา การใช้ภาษาและ โครงสร้างรูปแบบการตั้งคำถามแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) ตามสูตร (รุ่งฟ้า ถ่อมในเมือง, 2544 : 57) ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. นายเสงี่ยม หาริกัน ุฒติการศึกษา สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม) ตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ 7ว สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. นายอนันต์ แก้วภูมิแห่ ุฒติการศึกษา กศ.ม. (สาขาการบริหารการศึกษา) ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเหล่าหัวภู ตำบลกกกุง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. ดร.อลงกต วรกี ุฒติการศึกษา ปร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่งนายอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 8) อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล

สูตรการหาดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ได้ผลของดัชนีความสอดคล้องดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่า IOC
1	1.00
2	1.00
3	1.00
4	1.00
5	0.67
6	1.00
7	1.00
8	1.00
9	1.00
10	1.00
11	1.00
12	1.00
13	1.00
14	0.67
15	1.00
16	1.00
17	0.67
18	0.67
19	1.00
20	1.00

3.5 นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปทดลอง (Try Out) กับผู้ถูกคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

3.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

(บุทธ ไทววรรณ. 2545 : 137) ได้ผลของค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ

ข้อที่	Alpha Coefficient
1	.9523
2	.9530
3	.9592
4	.9504
5	.9523
6	.9536
7	.9518
8	.9514
9	.9539
10	.9491
11	.9505
12	.9496
13	.9511
14	.9521
15	.9505
16	.9505
17	.9494
18	.9486
19	.9521
20	.9495

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9539

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดังนี้

4.1 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกับผู้ถูกคุมความประพฤติ ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยเมื่อพบกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดคนใดก็ตามก็สอบถามความคิดเห็นเพื่อเก็บข้อมูลได้ทันที โดยผู้วิจัยมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้วิจัยในสำนักงานจำนวน 2 คน เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 300 คน

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องปรากฏว่าสมบูรณ์ ถูกต้องทุกฉบับ

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

5.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

5.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 :100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลวัดระดับความพึงพอใจสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตาม เพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ t-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และพรรณนาความ