

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จำนวน 132 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร คือ ผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550 : 81) ดังต่อไปนี้

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

โดยให้

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (.05)

กำหนดให้	e	=	.05 (คลาดเคลื่อนได้ 5%)
	N	=	132 คน

แทนค่าได้ดังนี้	n	=	$\frac{132}{1 + 132 (0.05)^2}$
-----------------	---	---	--------------------------------

n = 99.28 ราย

เนื่องจากค่าที่ได้เป็นทศนิยม 2 ตำแหน่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับค่าเป็นจำนวนเต็ม คือ 100 คน

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองโดยตรงเป็นรายบุคคล และรับกลับคืนด้วยตนเอง จนได้ข้อมูลครบตามจำนวน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ
  2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
  3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และความสัมพันธ์กับเด็กและเยาวชน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง ได้แก่ เรื่องการขอรับบริการที่ผู้ปกครองเคยเข้าไปใช้บริการ ช่วงเวลาในการขอรับบริการ ความถี่ในการขอรับบริการในเดือนนี้ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ เหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

จังหวัดอ่างทอง โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนและความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับการพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับการพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับการพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับการพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับการพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 157-160)

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ดร.กิติมา ทามาลี และดร.ปฐมพงษ์ ศุภเลิศ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-Out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) กับผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่ไม่ใช่จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$  - Coefficient ) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 28) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.7430

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย

**ขั้นที่ 1** ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

**ขั้นที่ 2** ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ เมื่อได้ข้อมูลครบ 100 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง และแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของการรับบริการของผู้ปกครอง
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation ) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
4. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของFisher's LSD procedure (Least-Significant Different)