

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามนี้ผู้วิจัยได้วางลำดับของการวิจัยไว้ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติ ณ เรือนจำจังหวัดมหาสารคามระหว่างเดือน มกราคม – ธันวาคม 2555 จำนวน 45,600 คน (ข้อมูลจากสมุดจดรายชื่อการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังฝ่ายควบคุมฯ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เทียบเคียงจาก ปี 2554)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติ ณ เรือนจำจังหวัดมหาสารคามระหว่างเดือน มิถุนายน-สิงหาคม 2555 จำนวน 381 คน (กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเคร์จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)) และ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2.1 หาขนาดตัวอย่าง จากจำนวนญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติจำนวน 45,600 คน โดยใช้ตารางเคร์จซี่และมอร์แกน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน

2.2 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัยและศึกษาแบบสอบถามของรัฐพล นราดิศร (2545) ; ชุตีวรรณบัวอินทร์(2551) และงานวิจัยของปิยะรัตน์ เจริญประไพ, ปิยาภรณ์ เตชะเรืองรอง และนันทนา ซาครานวัฒนพงศ์ (2550) และได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ ปรีกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

1.2 สร้างแบบสอบถามโดยใช้ (Rating scale) ดังต่อไปนี้จากคำตอบที่มีค่า 1 2 3 4 5 คิดเป็น 3 ช่วง ผู้วิจัยต้องการจำแนกเป็น 4 ระดับ จึงคิดคำนวณ ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

ดังนั้น ทุกระดับค่าเฉลี่ยจึงมีค่าเท่ากับ 0.75

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดผลและประเมินผลให้ถูกต้องตามหลัก วิชาการและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับ วัตถุประสงค์ โดยการหาค่า IOC (Item – Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาค่า IOC ที่ระดับ 0.67 ขึ้นไป โดยกำหนดให้

+1 หมายถึง เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์

-1 หมายถึง เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

1.3.1 นางสาวรัศมี กิตติมนัส ตำแหน่งผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัด
มหาสารคาม การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาระดับปริญญาโท) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.3.2 นางสาวเพชรศิริ โยคะสิงห์ ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียน
กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษามหาบัณฑิต (ภาษาไทย) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3.2 นายอนุกุล ทรงมงคลรัตน์ ตำแหน่งครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
โรงเรียนกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ด้านประเมินผล

1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ มาพิจารณาปรับปรุง
ข้อบกพร่องแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาทำวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขอีก
ครั้งหนึ่ง

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข โดย
นำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่ม
ตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) โดย
ใช้ t -test (Independent sample) โดยใช้เฉพาะข้อที่มีมาตรฐานประมาณค่า 1.734 ขึ้นไป แล้วนำ
ส่วนที่เป็นมาตรฐานประมาณค่ามาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9399

1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมการ
ทำวิทยานิพนธ์ตรวจสอบขั้นสุดท้าย ก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามแล้วจึงนำไปใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาหลักฐาน เอกสาร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลส่วนตัวของญาติผู้ต้องขังที่ตอบ แบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคอร์ท (Likert) แบ่งระดับการวัดออกเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุดรวม 3 ด้าน 30 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|--------------|
| 1. ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านบุคลากร | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. ด้านอาคารสถานที่ | จำนวน 10 ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end question) เกี่ยวกับความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยระบุ ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การขออนุญาตดำเนินการวิจัย

ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอ ความอนุเคราะห์จากอธิบดีกรมราชทัณฑ์และผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดมหาสารคามในการ ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล

2. การดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้อธิบายขั้นตอนการตอบ แบบสอบถามให้กับผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นที่เข้าใจทุกขั้นตอนแล้ว

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมแบบสอบถามและสรุปผล เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว มาจัดเป็นหมวดหมู่และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและบันทึกคะแนนแต่ละข้อลงในแบบรหัส (Coding form) หลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามวัดระดับคุณภาพการให้บริการสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ t -test (Independent Sample) และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม อายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการของ LSD (Least Significant Different)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยประมวลข้อเสนอแนะ นำมาเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป