

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางและกรอบความคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการในการศึกษา
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรเป้าหมายที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการจากศาลจังหวัดมหาสารคาม คือ กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับโจทก์ เช่น โจทก์ ทนายโจทก์ ญาติพี่น้อง โจทก์ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับจำเลย เช่น จำเลย ทนายจำเลย ญาติพี่น้องจำเลย กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น พนักงานคุมประพฤติ พนักงานอัยการ เจ้าพนักงานบังคับคดี เจ้าพนักงานตำรวจ ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 - 31 ธันวาคม 2552 มีผู้รับบริการ จำนวน 5,901 คน (เป็นการเก็บสถิติจากสารบบความเกิดของศาลจังหวัดมหาสารคามซึ่งในช่วงเวลาที่เก็บสถิตินี้ จะมีการฟ้องคดีเข้ามาเป็นจำนวนมาก)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามานะ (Yamane Taro. 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ดังนี้

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

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

แทนค่า

$$n = \frac{5,901}{1 + (5,901 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{5,901}{1 + (5,901 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{5,901}{1 + 14.7525}$$

$$n = 374.60$$

$$n = 375$$

จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยการจับสลาก (สุรวาท ทองบุ, 2550 : 74-75) โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้จำแนกตามกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับโจทก์ เช่น โจทก์ ทนายโจทก์ ญาติพี่น้องโจทก์ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับจำเลย เช่น จำเลย ทนายจำเลย ญาติพี่น้องจำเลย กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น พนักงานคุมประพฤติ พนักงานอัยการ เจ้าพนักงานบังคับคดี เจ้าพนักงานตำรวจ ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 - 31 ธันวาคม 2552 ผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูล โดยการเขียนชื่อผู้รับบริการตามบัญชีรายชื่อ จากการเก็บสถิติจากสารบบความเกิดของศาลจังหวัดมหาสารคาม จนครบตามจำนวนของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม แล้วทำการจับสลากรายชื่อขึ้นมาในแต่ละกลุ่มจนครบตามจำนวนที่ต้องการ แล้วทำการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้มารับบริการทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งอธิบายการตอบแบบสอบถามและการส่งแบบสอบถามกลับคืนอย่างละเอียด เพื่อให้จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ตรงกับความต้องการ และจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบตามต้องการด้วย

การเลือกกลุ่มประชากรแต่ละกลุ่มที่ได้จำแนกเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างนั้น ทำได้โดยการ
ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้ (สุรเวท ทองบุ. 2550 : 76)

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม (คน)} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times 375}{5,901}$$

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะผู้มารับบริการศาลจังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลผู้มารับบริการศาล จังหวัดมหาสารคาม	จำนวนประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับโจทก์		
- โจทก์	629	40
- ทนายโจทก์	629	40
- ญาติพี่น้องโจทก์	630	40
รวม	1,888	120
2. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับจำเลย		
- จำเลย	1,417	90
- ทนายจำเลย	157	10
- ญาติพี่น้องจำเลย	1,180	75
รวม	2,754	175
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ		
- พนักงานคุมประพฤติ	630	40
- พนักงานอัยการ	157	10
- เจ้าพนักงานบังคับคดี	472	30
รวม	1,259	80
รวมทั้งสิ้น	5,901	375

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แบบสอบถามแบบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.1 ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

1.2 ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ว่าการให้บริการจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจเพียงใด โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท์ (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ

1.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นข้อเสนอแนะต่อการบริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้จัดทำเครื่องมือขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องศึกษา

3.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม เนื้อหาของกรณีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of item objective congruence) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่

3.3.1 นายปริญญา วิชาโตตร ผู้พิพากษาศาลจังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิกการศึกษา
นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตรวจสอบด้านเนื้อหา

3.3.2 นายพงษ์สิน พลเรือง ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านโพธิ์สว่าง ตำบล
หนองกุง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม วุฒิกการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร
การศึกษา ตรวจสอบด้านภาษา

3.3.3 นางสาวพันชกานต์ แก้วอาษา อาจารย์ประจำภาควิชาเคมี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น วุฒิกการศึกษา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเคมี ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ค่าเฉลี่ย
IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ เสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อ
ความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่ม
ตัวอย่างของผู้รับบริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร
ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามโดยภาพรวมเท่ากับ 0.96 และได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.20-0.48

3.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และ
นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดเกณฑ์
ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม มี
ความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2543: 100)

คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามความมุ่งหมาย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาติดต่อขอหนังสือ จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความอนุญาติเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบตอบรับ จากการจับสลากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน โดยทำการเก็บข้อมูลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม พ.ศ.2553 รวมใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 59 วัน ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 375 คน ถ้าหากยังไม่ได้ครบตามจำนวน ก็ดำเนินการเก็บข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ปฏิบัติเหมือนกับครั้งที่ผ่านมจนได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 375 ฉบับ คิดเป็น 100 % ของจำนวนของแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำไปประมวลผลทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามความมุ่งหมาย ผู้ศึกษาได้มีการดำเนินการทำวิจัยภาคสนาม (Field Research) และเพื่อให้ได้คำตอบหรือข้อมูลที่ตรงกับจุดประสงค์การศึกษา ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของประชากรที่ศึกษา
2. นำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล
3. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ผู้ศึกษาได้รายงานประมวลผลโดยใช้ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบารพรรณนา

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 76) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นำค่าคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 นำข้อมูลจากส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการศาลจังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบแจกแจงความถี่ และพรรณาคความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)