

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้เพื่อให้การศึกษายึดตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ศึกษาจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการจากงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2557 จำนวน 289 คน (สมุดควบคุมการขอตรวจดูสำนวนงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม, 2556 : 5-7 ; 2557 : 10-11)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทายาโรยามานะ จากนั้นได้ดำเนินการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

ขั้นตอนที่ 1 การหาขนาดตัวอย่างได้ จำนวน 168 คน ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรทายาโรยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

จากสูตร มีการกำหนดค่า ดังนี้

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{289}{1 + 289(0.05)^2} \\ &= 168 \end{aligned}$$

$$\text{ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = 168 \text{ คน}$$

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จาก

1. ระดับการศึกษา
2. อาชีพ
3. สถานะผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ให้เลือกแบบบังเอิญ

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ที่เป็นผู้ที่มารับบริการจากงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม มีจำนวนทั้งสิ้น 289 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 168 คน เลือกแบบโควตา ให้เลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยคัดเลือกให้ครอบคลุมระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ อย่างละเท่า ๆ กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 การให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย จำนวน 3 ด้าน

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านระยะเวลา
3. ด้านข้อมูลทั่วไป

ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้มาตรวัดประเมินค่า โดยกำหนดอำนาจการจำแนกออกเป็น 5 ระดับ

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับมากที่สุด |
| 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับมาก |
| 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับปานกลาง |
| 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับน้อย |
| 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับน้อยที่สุด |

โดยให้ผู้กรอกแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ตรวจสอบการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบ ได้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

2. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.2 การสร้างแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอข้อปรับปรุง เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 นำร่างแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของร่างแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน โดยใช้สูตร IOC : (Item of Index Congruence) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ โดยจะพิจารณาค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ค่าเท่ากับ 1 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1.1 นางสาวประกอบ สงวนหอม วุฒิการศึกษา น.ม. (นิติศาสตร์) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

3.1.2 นางสาวลัทธนา เกลี้ยวฉลาด วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นางปิยพร ปรีวัฒนากุล วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) ด้านการวัดผลการศึกษา ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวิธีสถิติวิจัย

3.2 นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง

3.3 ให้นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบหาคุณภาพของแบบสอบถามกับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่งานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหา

3.3.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยจะยอมรับข้อที่มีคุณภาพตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป (ไพศาล วรรค้ำ, 2555 : 297) ได้ค่า 0.20 ขึ้นไป (ภาคผนวกที่ 2 : 90-91)

3.3.2 ทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1990 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99) โดยจะพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ 0.7 ขึ้นไป ได้ค่า 0.89 (ภาคผนวกที่ 2 : 87-88)

3.4 ผู้ศึกษานำร่างแบบสอบถามที่ใช้แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปจัดพิมพ์เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับสมบูรณ์ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งแนบหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 168 คน ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้ครอบคลุมระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการของผู้ที่มารับบริการงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2557 จนกว่าจะครบจำนวน 168 คน
3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จนครบแล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมทั้งหมด 168 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) โดยกำหนดรหัสของคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับมากที่สุด |
| 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับมาก |
| 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับปานกลาง |
| 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับน้อย |
| 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ | ระดับน้อยที่สุด |

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและสถานะผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103) ดังนี้

- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบการให้บริการแบ่งกลุ่มระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างรายกลุ่มจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ความถี่

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ

2.1 การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC : (Index of Congruence) หาได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ +1 แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับคำนิยามศัพท์

0 ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับคำนิยามศัพท์

-1 แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้การทดสอบสหสัมพันธ์เพียร์สัน
(ไพศาล วรคำ. 2555 : 297) สูตรการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ คือ

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน ผลรวมคะแนนของข้อที่ทำค่าอำนาจจำแนก

Y แทน ผลรวมคะแนนรวมของทุกข้อ

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)
ของครอนบาค (ไพศาล วรคำ. 2555 : 282)

โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อ

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

สูตร
$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัด
มหาสารคาม ได้แก่

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ไพศาล วรรค้ำ. 2555 : 318)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม
 \sum แทน ผลรวม

แล้วเทียบกับเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

- ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัด
มหาสารคาม โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) (ไพศาล วรคำ. 2555 : 361)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}} \sqrt{MS_E} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ i, j, n, n ขนาดตัวอย่างสุ่มจากประชากร i และ j ที่มีขนาดไม่เท่ากัน

3.5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการใช้การบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนาความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY