

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามของการวิจัยประกอบด้วย หัวข้อดังนี้

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 12,860 คน สถิติคดีศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2555

2. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการใช้วิธีคำนวณตามวิธีที่นำเสนอโดย ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387.09677 คน เพื่อความเชื่อมั่นของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่มารับบริการในช่วงเวลา 08.-30 – 16.30 นาฬิกา ดังนี้

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e^2 = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (5%)

แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{12,860}{1+(12,860 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 387.93363$$

ดังนั้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ไม่คลาดเคลื่อนในการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามใช้วิธีการแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ระหว่างเวลา 08.30 นาฬิกา ถึง 16.30 นาฬิกา ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดโควตา (Quota) โดยเก็บจากผู้รับบริการกลุ่มงานละ 80 คน แบ่งตามกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงานดังต่อไปนี้

- | | |
|--|----------|
| 1. กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก | = 80 คน |
| 2. กลุ่มงานคดี | = 80 คน |
| 3. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | = 80 คน |
| 4. กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท | = 80 คน |
| 5. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ | = 80 คน |
| รวม | = 400 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ทำให้การดำเนินงานในการให้บริการแก่ประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่ติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันท่านมีภูมิลำเนาอยู่ที่ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณภาพ และการให้บริการที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ตลอดจนวิธีสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด (Closed – ended Question)

2.3 ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและตรงตามวัตถุประสงค์

2.4 เสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเชิงเนื้อหาเพื่อพิจารณา และเสนอแนะในการ

ปรับปรุง

2.5 นำไปตรวจสอบโดยผู้ร่วมงานของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

มหาสารคาม

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา และการวัดประเมินผล โดยหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยหาค่าของ IOC (Index of Item-objective Congruence) จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.1.1 นางสาวสุดาลักษณ์ วรรณวิจิตร วุฒิสึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 ผศ.ดร.กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิศึกษา ศศ.บ. (ภาษาและวรรณคดีไทย), ป.บอ. ประกาศนียบัตรชั้นสูงบัณฑิตอาสาสมัคร, กศ.ม.(ภาษาไทย), ป.ร.ด.(ภาษาไทย) อาจารย์ประจำภาคภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายสิทธิชัย บุบถวัฒน์ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต กศ.ม. (การวิจัยและประเมินผล) วิชาเอก ศึกษาศาสตร์ ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนอนุคุณนารี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรึกษาจากที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน โดยการหาค่าอำนาจจำแนกด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับรวมทุกข้อ (Totem-total Correlation) ได้ค่าระหว่างตั้งแต่ .29 ถึง .91 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1997 : 123) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้านผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 จากประชาชนที่มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ณ จุดบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

4.2 แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

5. ลักษณะคำถามของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ

5.1 คำถามปลายเปิด-ปิด (Closed – ended Question) ที่ให้เลือกตอบ ข้อคำตอบเป็นตัวเลือกกำหนดไว้แตกต่างกัน

5.2 คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยการใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบ Linker Scale เรียบเรียงข้อความที่จะศึกษาประกอบด้วยข้อความในเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) และสร้างมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting (อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 98) สำหรับข้อความเชิงบวก (Positive) การให้คะแนนจะเริ่มจาก

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้จัดทำข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ตัวแปร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการแก่ประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของคะแนนจากการคำนวณสูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันดับภาคส่วน} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} = 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (รังสรรค์ สิงเหล็ก, 2551 : 186)
 สำหรับความคิดเห็นในเชิงบวก (Positive)

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน

กำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบไว้ที่ 0.05 โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่ (Frequency Values) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ในการให้บริการฯ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ใช้ Person Moment Correlation Correlation โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 144)

- | | |
|---------------------------|---|
| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | จาก 0.81 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์สูง |
| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | จาก 0.61 – 0.80 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง |
| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | จาก 0.41 – 0.60 มีความสัมพันธ์ปานกลาง |
| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | จาก 0.21 – 0.40 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ |
| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ต่ำกว่า 0.20 มีความสัมพันธ์ต่ำ |

4. วิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
แล้วนำเสนอเชิงบวกในการหาความสัมพันธ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY