

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง : ศึกษาในห้วงเวลา ระหว่างปี พ.ศ. 2544 - 2557” ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. แนวทางการศึกษาวิจัย
2. เครื่องมือการศึกษาวิจัย
3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย แบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ได้แก่

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร เพื่อศึกษาว่าตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มจัดตั้งศาลปกครอง มีกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในรูปแบบใด วัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เนื่องจากศาลปกครอง เป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเพื่อผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรม จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เจาะลึกทั้งรูปแบบเอกสารและบทสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ และสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ และเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลหลายส่วนประกอบกันเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้านมากที่สุด

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ถึงการรับรู้ของประชาชน ในด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครอง โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการวิเคราะห์

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เครื่องมือการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จะใช้วิธีการวิธีการวิจัยเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยอาศัยตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือในการศึกษาเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อประชาสัมพันธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อกิจกรรม และสื่ออื่นๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ ห้องสมุดศาลปกครอง ห้องสมุดรัฐสภา หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกริก และสถานที่สำคัญอีกหลายแห่งที่เป็นแหล่งข้อมูลสาระสำคัญอันเกี่ยวเนื่อง รวมถึงแนวคิด ทฤษฎี บทความ วารสารวิชาการ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากเอกสาร การเผยแพร่ข้อมูล เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับศาลปกครอง การประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ และการสื่อสารของศาลปกครองผ่านสื่อต่างๆ ตั้งแต่ พ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2557

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพราะการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จะได้รับทราบถึงนโยบายหลัก วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทาง โครงสร้าง และการวางตัวบุคคล ในด้านกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์จากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร และในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยยังสามารถสังเกตถึงอากัปกริยา ท่าทาง รวมถึงทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อเป็นการนำมาใช้ร่วมในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม

ดังนั้น ผู้วิจัยจะใช้การวิจัยแบบสัมภาษณ์เป็นแนวทางในการเสวนา พูดคุยกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยกำหนดตัวผู้ตอบและสอบถามแบบเฉพาะเจาะจง เนื่องจากผู้ตอบมีข้อมูลในเชิงลึก และมีความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญเฉพาะ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมีการผสมผสานวิธี ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของคำถาม โดยยึดตามกรอบแนวคิดการวิจัย หรือวัตถุประสงค์เป็นสำคัญ โดยกำหนดไว้ล่วงหน้า คำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันได้ เนื่องจากเป็นแนวคำถามเดียวกัน การสัมภาษณ์รูปแบบนี้ มักไม่มีอคติต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ เพราะคำถามที่มีแนวเดียวกันจะทำให้คำตอบสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความเข้าใจ และความหมายต่อคำถามจะไม่แตกต่างกันมากนัก จึงสมควรกับการใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคคลสำคัญ หรือ

ผู้ที่มีตำแหน่ง หน้าที่ และอำนาจบริหารจัดการระดับสูงในองค์กร และก่อนการสัมภาษณ์ ได้ทำการนัดหมายเวลาและสถานที่ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นทางการ เนื่องด้วยผู้บริหารระดับสูงในองค์กรศาลปกครอง เป็นผู้ที่มีภารกิจสำคัญ จึงไม่ค่อยมีเวลามากนัก จึงอาจจำเป็นต้องให้ประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้า เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ก่อน

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีแนวคำถามล่วงหน้า เพียงเป็นการเสวนาในเรื่องหรือประเด็นอื่นๆ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่แท้จริงของการหาคำตอบการวิจัย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลในเชิงกว้าง สามารถต่อยอด หรือขยายความออกไปได้อีก ทำให้เข้าถึงหรือได้ประเด็นใหม่ ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ที่สนทนเป็นการส่วนตัว หรือผู้ให้สัมภาษณ์ระดับปฏิบัติงาน

2.3 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

3. การสังเกตการณ์ โดยผู้วิจัย เข้าไปในพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม

วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แบบฟอร์มบันทึกการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างแบบฟอร์มขึ้น เพื่อกำหนดโครงร่างและแนวทางคำถามไว้ล่วงหน้า รวมถึงข้อมูลหรือประเด็นอื่นๆ ที่อาจพบในระหว่างสัมภาษณ์
2. อุปกรณ์บันทึกเสียง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะทำการสัมภาษณ์ เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการจดบันทึก อีกทั้งยังสามารถนำมาทบทวนซ้ำเพื่อทำการวิเคราะห์ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์มากที่สุด

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครองในครั้งนี้ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ในการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 9 กลุ่มหลัก โดยแต่ละกลุ่มประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มงานโฆษกศาลปกครองและตุลาการศาลปกครอง ได้แก่

- 1.1 นายไพโรจน์ มินเด็น โฆษกศาลปกครอง และตุลาการศาลปกครองสูงสุด

- 1.2 น.ส.สายทิพย์ สุคติพันธ์ รองโฆษกศาลปกครอง และตุลาการ
หัวหน้าคณะศาลปกครองอุบลราชธานี
- 1.3 นายวชิระ ชอบแต่ง รองโฆษกศาลปกครอง และตุลาการ
หัวหน้าคณะศาลปกครองระยอง
- 1.4 นายประวิตร บุญเทียม ตุลาการศาลปกครองสูงสุด
2. กลุ่มผู้บริหารสำนักงานศาลปกครอง
 - 2.1 นายดิเรกฤทธิ์ เจนครองธรรม เลขาธิการสำนักงานศาลปกครอง
 - 2.2 นางปานตา ศิริวัฒน์ อธิบดีศาลปกครองกลาง
3. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่
 - 3.1 นางธมน แสงสำราญ ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์
 - 3.2 พ.จ.อ.ญ. สุภัตรา มงคลชาติ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่ม
แผนงานประชาสัมพันธ์
 - 3.3 นางวัลลภัตม์ เสวตรุนทร์ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ
กลุ่มสื่อมวลชนสัมพันธ์
 - 3.4 นางสาวนันทน์ กาญจนผลิน รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่ม
สร้างสรรค์และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
4. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศาล และกลุ่มงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - 4.1 นางปิยดา จิตต์จำนงค์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยาการสารสนเทศ
 - 4.2 นางสาวศรีไพร รุ่งสว่าง ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
 - 4.3 นายอลงกต ไม้พูล ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับฟ้อง
สำนักงานศาลปกครองกลาง
5. กลุ่มนักรการเมือง
 - 5.1 นพ.โอชิษฐ์ เกียรติก่อชัชชัย อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
จังหวัดชัยภูมิ พรรคภูมิใจไทย
 - 5.2 นางสาวสุมล สุตะวิริยะวัฒน์ อดีตสมาชิกวุฒิสภา จังหวัดเพชรบุรี
6. กลุ่มนักวิชาการ
 - 6.1 ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ นายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย
 - 6.2 ดร.สมบุญรณ์ ยืนยงสุวรรณ นักวิชาการด้านการเมือง

7. กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

- | | |
|------------------------------------|---|
| 7.1 นายสราวุธ เสนาฤทธิ์ | รองผู้อำนวยการฝ่ายการทำอากาศยาน
สุวรรณภูมิ |
| 7.2 พ.ต.อ. มนุ โรจนสินธุ | ผู้กำกับการจราจรตำรวจ กอง 8 |
| 7.3 พล.อ.ต. ธีรยุทธธรรมณ์ ถวิลหวัง | ผู้ทรงคุณวุฒิกองทัพอากาศ |
| 7.4 นายทวีสิทธิ์ บัวมี | วิศวกรชำนาญการพิเศษ กรมส่งเสริม
อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม |
| 7.5 นายเจริญ ศรีบานชื่น | เจ้าหน้าที่ธุรการ กรมทรัพยากรน้ำ
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม |

8. กลุ่มสื่อมวลชน

- | | |
|-------------------------|---|
| 8.1 นายสุรพล นาคนคร | นายกสมาคมสื่อมวลชน จังหวัดเพชรบุรี |
| 8.2 นายสุเมธ สมคะเน | ผู้สื่อข่าว สายศาลปกครอง หนังสือพิมพ์
ไทยรัฐ |
| 8.3 นางอุษา มีชาวี | ผู้ช่วยหัวหน้าข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์
เดลินิวส์ |
| 8.4 นายปริญญา ศรีสุคนธ์ | ผู้ดำเนินรายการสถานีวิทยุกระจายเสียง
แห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรี |
| 8.5 นายชัยยุทธ บัวคลี | ผู้ดำเนินรายการวิทยุชุมชน
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี |
| 8.6 นายสมศักดิ์ บุญเย็น | ผู้ดำเนินรายการวิทยุชุมชน
อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม |

9. กลุ่มผู้ฟ้องร้องคดี

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 9.1 นางกรศรร เวชกุล | คู่พิพาทคดีทางปกครอง จังหวัดเพชรบุรี |
| 9.2 นายวิรัช รุ่งเรืองอรุณ | ผู้ฟ้องคดีทางปกครอง กรุงเทพมหานคร |
| 9.3 นายศิริมิตร บุญมูล | ผู้ฟ้องคดีทางปกครอง จังหวัดกำแพงเพชร |

10. กลุ่มนักวิชาการด้านนิติศาสตร์

- | | |
|--------------------------|--|
| 10.1 ผศ.ดร.ภูมิ มูลศิลป์ | หัวหน้าสาขานิติศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ |
|--------------------------|--|

การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้สร้างแบบสัมภาษณ์รวมถึงประเด็นการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีและแนวคิดที่มีอยู่ รวมทั้งนำมาพิจารณาถึงตัวแปรและสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อวิจัยกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครองโดยมีแนวทางและประเด็นคำถาม ดังนี้

นโยบายการดำเนินการของศาลปกครอง (Sender)

1. ศาลปกครอง มีนโยบายในการประชาสัมพันธ์อย่างไร
2. ศาลปกครอง กำหนดภาพลักษณ์ไว้อย่างไร
3. ศาลปกครองมีหน่วยงาน หรือฝ่ายดำเนินการใดบ้าง ที่สร้างภาพลักษณ์
4. งบประมาณในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ เป็นอย่างไร

กระบวนการและข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ (Message)

1. มีกระบวนการในการสร้างภาพลักษณ์ อย่างไร มีอะไรบ้าง
2. รูปแบบการจัดกิจกรรม มีอะไรบ้าง เพราะเหตุใด
3. ข้อมูลข่าวสารใด ที่ต้องการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย

สื่อและช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ (Channel)

1. มีสื่อใดบ้าง ที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ เพราะเหตุใด
2. มีขั้นตอนการวางแผน หรือกระบวนการใช้สื่ออย่างไร
3. มีช่องทางการสื่อสารใดบ้าง ที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ เพราะเหตุใด

กลุ่มเป้าหมายของศาลปกครอง (Receiver)

1. กลุ่มเป้าหมายคือใคร มีกลุ่มเป้าหมายรองหรือไม่

การประเมินผล ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ (Feedback)

1. การประเมินผลการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์เป็นอย่างไร
2. ปัจจุบัน ภาพลักษณ์ของศาลปกครอง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่
3. การดำเนินการ มีปัญหาและอุปสรรคหรือไม่ หากมี เพราะเหตุใด
4. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์อย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ทั้งการกำหนดนโยบายเพื่อ การสร้างภาพลักษณ์ การวางแผนกลยุทธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ การดำเนินการและปฏิบัติการ เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ และนำไปสู่การประเมินผลในการสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง โดยนำเสนอในรูปแบบ การพรรณนาความ (Descriptive Analysis) และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตาม ขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Data Check) เริ่มต้นจาก การตรวจสอบถึงแหล่งข้อมูล ที่เชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้มาตรงกับประเด็นหรือไม่ ข้อมูลทั้งหมดเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์เพียงใด จากนั้นนำข้อมูลมาแยกตามเนื้อหาและประเด็น ทำการวิเคราะห์ประเด็นอย่างละเอียดโดย ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์หลัก คือ กระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง

2. การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) หลังจากผ่านการตรวจสอบข้อมูลเสร็จสิ้น แล้ว ผู้วิจัยจะลดทอนข้อมูล ด้วยการคัดสรรข้อมูลที่ตรงประเด็น และมีความสำคัญ ส่วนข้อมูล ที่ไม่เกี่ยวข้อง จะถูกตัดทอนออกไป

3. การแสดงข้อมูล (Data Display) นำข้อมูลที่ได้มาทำการเรียบเรียง จัดสรร ให้อยู่ ในลักษณะที่ง่ายต่อการสรุป และแสดงให้เห็นถึงเหตุและผล ในลักษณะที่สามารถเข้าใจได้ถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตามกรอบแนวคิด

4. การสร้างข้อสรุป และยืนยันผลสรุป (Conclusion and Verification) ผู้วิจัยจะทำการสรุป โดยยึดตามกรอบแนวคิดทางทฤษฎีเป็นหลัก ในการวิเคราะห์เพื่อนำข้อค้นพบมา พิจารณาว่า สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีใด ที่ได้ศึกษาไว้ตั้งแต่ต้น แล้วจึงอภิปรายผลและ เปรียบเทียบ เพื่อยืนยันในข้อสรุปที่สมบูรณ์

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จะศึกษาด้วยกระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ ในด้าน การรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีประชากรอาศัยอยู่จำนวน 5,674,843 คน มีโครงสร้างเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ และเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม จึงนับได้ว่า กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางที่สำคัญของประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัย จึงศึกษาเฉพาะประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของประชากรในประเทศ

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนชาวไทย ที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 5,674,843 คน (กรุงเทพมหานคร, 2554, น. 4)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนชาวไทย อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทุกเพศ อายุตั้งแต่ 21 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่สุ่มเลือกมาด้วยวิธีต่างๆ ซึ่งคำนวณได้จาก การกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro) ซึ่งมีขนาดของตัวอย่างประชากรที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 (หรือ 2 α Confidence Interval) คำนวณจากความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ และ สัมประสิทธิ์ของความผันแปรเท่ากับ 0.5 (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541, น. 58)

ดังนั้น คำนวณขนาดของความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 7 ล้านคน ตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง จึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง และเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความคิดเห็นเพิ่ม โดยสำรวจจากผู้ที่เคยมาหรือเคยใช้บริการของ ศาลปกครอง คำนวณขนาดของความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากจำนวนคดีที่ยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง ตั้งแต่ 9 มีนาคม พ.ศ.2544 จนถึง 10 มีนาคม พ.ศ. 2557 รวมทั้งสิ้น 94,920 คดี (13 ปี ศาลปกครอง, หนังสือพิมพ์เดลินิวส์, 10 มีนาคม 2557, น. 4) ตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 200 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็นทั้งสิ้น 600 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป จะเลือกตัวอย่างจาก ประชาชนชาวไทย ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถาม ไปถามประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ และใช้ขั้นตอนการเลือกโดยวิธีจับสลากดังนี้

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ของกรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 50 เขต และแบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่เป็น 3 ชั้น (ศูนย์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร, 2556, online) ได้แก่

เขตชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง คือ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา สาทร ดุสิต บางซื่อ พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย จตุจักร บางคอแหลม ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง วัฒนา

เขตชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง คือ พระโขนง ประเวศ บางเขน บางกะปิ ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางพลัด ภาษีเจริญ จอมทอง ราษฎร์บูรณะ สวนหลวง บางนา ทุ่งครุ บางแค วังทองหลาง คันนายาว สะพานสูง สายไหม

เขตชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง คือ มีนบุรี ดอนเมือง หนองจอก ลาดกระบัง ดลิ่งชัน หนองแขม บางขุนเทียน หลักสี่ คลองสามวา บางบอน ทวีวัฒนา

จากนั้น นำรายชื่อทั้ง 50 เขต มาจัดกลุ่ม เป็น 3 ชั้น ตามการแบ่งเขตข้างต้น และทำการจับสลาก (The Lottery Method) รวมทั้งสิ้น 10 เขต โดย

เขตชั้นใน จับสลากจำนวน 4 รายชื่อ จาก 21 รายชื่อ ได้ดังนี้ ปทุมวัน บางรัก สาทร คลองเตย

เขตชั้นกลาง จับสลากจำนวน 3 รายชื่อ จาก 18 รายชื่อ ได้ดังนี้ บางกะปิ ภาษีเจริญ บางนา

เขตชั้นนอก จับสลากจำนวน 3 รายชื่อ จาก 11 รายชื่อ ได้ดังนี้ ดอนเมือง ลาดกระบัง บางขุนเทียน

รวมทั้งสิ้น 10 รายชื่อ (10 เขต) และใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวกหรือแบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) โดยนำแบบสอบถาม ไปถามประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ตามเขตที่ได้คัดเลือกไว้ จำนวนเขตละ 40 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนชาวไทย ที่เดินทางมาศาลปกครอง สูงสุด กรุงเทพมหานคร ให้ครบตามจำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก โดย

นำแบบสอบถาม ไปถามประชาชนชาวไทย ที่เดินทางมาศาลปกครองสูงสุด กรุงเทพฯ ณ บริเวณ
ชั้น 1 จุดประชาสัมพันธ์ และจุดรับฟ้องคดี อาคารสำนักงานศาลปกครองสูงสุด กรุงเทพมหานคร
โดยได้รับความร่วมมือจาก เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง และ นักศึกษาฝึกงาน เป็นผู้ดำเนินการแจกและ
รวบรวมแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย คำถามปลายเปิดและ
ปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มี 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือก
ศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ
ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนชาวไทย ที่มีต่อกระบวนการสื่อสาร
ของศาลปกครอง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนชาวไทย ที่มีต่อภาพลักษณ์ของ
ศาลปกครอง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นประเภทของการรับรู้
ด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ขององค์กร (Organization Image)
 2. ภาพลักษณ์ของบุคลากร (Administrator Image)
 3. ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)
 4. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ
- จำนวนรวมทั้งสิ้น 33 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้าง
ภาพลักษณ์ของศาลปกครอง เป็นคำถามแบบปลายเปิด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนคำถามที่เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มีความเห็นด้วยเป็นอย่างมาก
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มีความเห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	มีความไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	มีความไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมาก

กลุ่มที่ 2 แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนชาวไทย ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนชาวไทย ที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นประเภทของการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ดังนี้

1. ภาพลักษณ์เกี่ยวกับองค์กร (Organization Image)
 2. ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการบริการ (Service Image)
 3. ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)
 4. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ
- จำนวนรวมทั้งสิ้น 37 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง เป็นคำถามแบบปลายเปิด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนคำถามที่เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความเห็นด้วยเป็นอย่างมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความเห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความไม่แน่ใจ

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมาก

การแปลงผลข้อมูลให้ค่าเฉลี่ยแบ่งได้เป็น 5 ระดับแบบอันตรภาค (Class Interval)

ดังนี้

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

$$= 0.8$$

และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	มีความรับรู้ ระดับ น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีความรับรู้ ระดับ น้อย
2.61 - 3.40	มีความรับรู้ ระดับ ปานกลาง
3.41 - 4.20	มีความรับรู้ ระดับ มาก
4.21 - 5.00	มีความรับรู้ ระดับ มากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่ แบบสอบถามนั้นมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร งานวิจัย และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตในส่วนเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมตัวแปรต่างๆ ที่ทำการศึกษาและมีลักษณะตามคุณสมบัติที่ดีของแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ตลอดจนขอคำแนะนำ เพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดและทฤษฎี การศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลปฐมภูมิเสร็จแล้ว นำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การหาความตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้สอบถามได้นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา รูปแบบของแบบสอบถาม (Format) ความเหมาะสมด้านภาษา (Wording) ความสมบูรณ์ของคำชี้แจง และความเหมาะสมของการใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม เมื่อรับเครื่องมือกลับคืนจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำข้อแก้ไขทั้งหมดมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะ
2. การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างพื้นที่ข้างเคียง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่น

ของเครื่องมือ โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งจะต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะยอมรับว่า มีความเชื่อถือได้ โดยใช้สูตรคือ

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

เมื่อ α = ความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อ

$\sum s_i^2$ = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือครั้งนี้ สามารถหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.963

4. นำเครื่องมือที่ทดลองใช้แล้ว นำผลการทดสอบแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาคณะวิทยานิพนธ์ ก่อนนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล

5. จัดพิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริงและนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ณ ศาลปกครองสูงสุด กรุงเทพมหานคร และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. แจกแบบสอบถามให้ประชาชนชาวไทย ในระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 จนถึง 1 มิถุนายน พ.ศ. 2557 และรวบรวมแบบสอบถามคืนมา โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม ให้แก่ประชาชนชาวไทย ที่เดินทางมา ณ ศาลปกครองสูงสุด กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยได้รับความร่วมมือจาก เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และนักศึกษาฝึกงานเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม

3. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ตามเขตที่ได้คัดเลือกไว้ 10 เขต จำนวน 400 ตัวอย่าง

4. หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำถาม และทำการลงรหัสเพื่อประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมเฉพาะ

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของประชาชนชาวไทย ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. ระดับการรับรู้ของประชาชนชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)