

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการตามประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีปัญหาในทางคดีและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จำนวน 10 อำเภอ ได้แก่ 1) อำเภอนางรอง 2) อำเภอเฉลิมพระเกียรติ 3) อำเภอชำนิ 4) อำเภอโนนดินแดง 5) อำเภอบ้านกรวด 6) อำเภอปะคำ 7) อำเภอละหานทราย 8) อำเภอหนองกี่ 9) อำเภอหนองหงส์ 10) อำเภอโนนสุวรรณ กำหนดจำนวนประชากรจากประชากรที่มีปัญหาทางคดี ในช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2548 (สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง, 2548, หน้า 55)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างของประชาชนที่มีปัญหาทางคดี ทั้ง 10 อำเภอ จำนวน 709 คน ในการวิจัยโดยใช้การคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (ทานินทร์ ศิลปจารุ, 2548, หน้า 47)

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

n หมายถึง . ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง . ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 256 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มีปัญหาทางคดี	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. เดือนตุลาคม	213	77
2. เดือนพฤศจิกายน	236	85
3. เดือนธันวาคม	269	94
รวม	709	256

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษาและประเภทของคดีความ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดี ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจ การสร้างความร่วมมือ การขจัดความขัดแย้ง และการจัดความไม่เป็นธรรม ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิดของคำตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนของคำตอบ ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย	
5 คะแนน	ระดับคุณภาพที่ปฏิบัติได้จริง	มากที่สุด
4 คะแนน	ระดับคุณภาพที่ปฏิบัติได้จริง	มาก
3 คะแนน	ระดับคุณภาพที่ปฏิบัติได้จริง	ปานกลาง
2 คะแนน	ระดับคุณภาพที่ปฏิบัติได้จริง	น้อย
1 คะแนน	ระดับคุณภาพที่ปฏิบัติได้จริง	น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้มีปัญหาทางคดี

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ และนำเสนอเพื่อพิจารณาตรวจสอบขั้นต้นจากคณะกรรมการประจำสาขาวิชาการบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2. หาความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (สุรียรี ศิริโภคภิมย์, 2546, หน้า 243-244) ค่าดัชนีนี้ได้จะต้องมีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 หากมีบางข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนในเขต อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2550)

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971, p. 160) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9342

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนที่เคยเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง อย่างน้อย 1 ครั้ง ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2548

จำนวน 256 ชุด และนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินผล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2550 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้ค่าตอบตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าจำนวนและค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยค่าสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการ และแปลผลเป็น 5 ระดับ ไว้ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 23-24)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้จริงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้จริงมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้จริงปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้จริงน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 3 กลุ่ม ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ้ (scheffe's test) และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือ ลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา 5 คน ให้แต่ละคนพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

แล้วนำคะแนนมาแทนค่าในสูตร (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 243-244)

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

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือคุณภาพการให้บริการ

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าดัชนี IOC ค่าวนได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นถูกตัดออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่

4.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971. p.160)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

4.3 ค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ (percentage)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.4. ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i x_i}{n}$$

4.5 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^k f_i x_i^2 - \left[\sum_{i=1}^k f_i x_i \right]^2}{n^2}}$$

เมื่อ $i = 1, 2, \dots, k$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f = ความถี่

x_i = คะแนนแต่ละข้อที่ i

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

$$\sum_{i=1}^k f_i x_i^2 = \text{ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด}$$

4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบด้วยไค-สแควร์

$$\chi^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}, \quad df = (r-1)(c-1)$$

เมื่อ f_o = ความถี่ที่สังเกตได้

f_e = ความถี่ที่คาดหวัง

df = ระดับความเป็นอิสระ

r = จำนวนแถว

c = จำนวนหลัก

4.7 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบสัมประสิทธิ์การจรรยา (Contingency Coefficient:c) (กานดา พูนลาภทวี, 2530, หน้า 250)

$$c = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + N}}$$

c = ขนาดของความสัมพันธ์หรือค่าสัมประสิทธิ์การจรรยา (Contingency Coefficient:c)

χ^2 = ค่าไค-สแควร์

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.8 การทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ กรณีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one - way ANOVA) ด้วยการทดสอบเอฟ (F - test) สูตรที่ใช้ คือ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ F หมายถึง การแจกแจงของเอฟ
 MS_b หมายถึง ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between group)
 MS_w หมายถึง ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within group)

4.9 สูตรการทดสอบใช้วิธีการเอส (S - Method) ของเชฟเฟ (scheffe's test)
 (บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์, 2535, หน้า 296 - 297)

$$S = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)^2}{MS_w \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right] (k - 1)}$$

- \bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ย
 k หมายถึง จำนวนกลุ่ม
 n หมายถึง จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
 MS_w หมายถึง ความแปรปรวนภายในกลุ่ม