

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative study) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และการวิจัยสนามทางมานุษยวิทยา (anthropological fieldwork) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (in-depth interview) โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัยออกเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เน้นเฉพาะผู้มาติดต่อขอใช้บริการในส่วนของ 4 งาน คือ 1. งานประชาสัมพันธ์ 2. งานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง 3. งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน 4. งานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก โดยเฉลี่ยมีผู้ใช้บริการในคดีมาติดต่องานศาลแรงงานประมาณ 170 รายต่อวัน และการดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งนี้อยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2551 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2552

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สุวิมล ติรกานันท์, 2544, หน้า 169) จากประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลแรงงาน (สมุทรปราการ) ในส่วนของ 4 งาน คือ 1. งานประชาสัมพันธ์ 2. งานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง 3. งานคัด

ถ่ายเอกสารในสำนวน 4. งานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก แบบเฉพาะหน้าทุกคนในแต่ละวัน ในช่วงเวลาราชการเป็นหลัก โดยเฉลี่ยมีผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่องานศาลแรงงานประมาณวันละ 170 ราย จาก การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane รวมทั้งหมด 400 คน แยกเป็นจำนวนนายจ้าง 200 ราย จำนวนลูกจ้าง 200 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางมานุษยวิทยา โดยใช้เทคนิควิจัยแบบเจาะลึก (in-depth interview) จำนวน 10 ราย เฉพาะนายจ้าง 5 และลูกจ้าง 5 ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไปโดยเจาะจงกลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในงานต่าง ๆ ทั้ง 4 งาน คือ 1. งานประชาสัมพันธ์ 2.งานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง 3.งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน 4. งานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2551 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2552

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ของการศึกษาปัญหา และ ความต้องการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

1. แบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้ ตอนมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มาตรฐานประมาณค่า (rating scale) และปลายเปิด (open-ended questionnaire)

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เก็บข้อมูลภูมิหลัง เพื่อทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ข้อคำถามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 11 ได้แก่ งาน 4 งาน ที่มาติดต่อขอใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพคู่ความ อาชีพ ลักษณะการใช้บริการกับศาลอื่น ประเภทคดีที่มาติดต่อขอใช้บริการ ผลคดีที่มาติดต่อ จำนวนครั้งที่มาใน 2 ปี ฐานที่มาติดต่อศาล และ งานและระยะเวลาที่ติดต่องาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (check – list) และเป็นคำถามแบบปลายเปิดแบบเติมคำหรือข้อความ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นซึ่งใช้วัดระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ข้อคำถามข้อที่ 1 – ข้อที่ 30 โดยข้อความจะมีลักษณะที่ครอบคลุมบริการ 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง
2. ด้านการอำนวยความสะดวก
3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4. ด้านการให้บริการอย่างสุจริต
5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ
6. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง
7. ด้านอาคาร สถานที่ และความปลอดภัย

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด

โดยตอนที่ 2 เป็นการวัดระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ซึ่งแต่ละคำถามมีตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales)

การแปลความหมายความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ให้ใช้การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 111)

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51-5.0	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-1.50	ปานกลาง
1.49-1.00	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ความคิดเห็น โดยภาพรวมและข้อเสนอแนะทางแก้ไข ของผู้ให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีคำถาม 14 ข้อ

โดยคำถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกลำดับก่อนหลัง (ranking item) เป็นคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบตอบตาม ลำดับก่อนหลัง หรือลำดับความสำคัญโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ ทำได้เกิน 1 ข้อ และเป็นคำถามแบบปลายเปิด

สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามโดยการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำแบบสอบถามของโครงการศาลแรงงานกลาง ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ และแบบสอบถามของ (อุทุมพร เผ่าสุวรรณ, 2543, หน้า 100) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลแรงงานกลางสมุทรปราการต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ มาปรับปรุงกับ

ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและสร้างขึ้นมาเป็นแบบสอบถามของผู้วิจัย ให้เหมาะสมสอดคล้องกับกรอบในการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 4 ข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะ นายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน

แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ สามารถยึดหยุ่นในข้อคำถามและวิธีการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) โดยทำการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (งามพิศ สัตย์สงวน, 2542, หน้า 134) เพื่อทราบถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ที่ไม่สามารถใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยเนื้อหาประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังทั่ว ๆ ไป ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาล ตลอดจนรายละเอียดของการมาติดต่อกับศาล พฤติกรรมการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ปัญหาและความต้องการ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งตามลักษณะของเครื่องมือ เพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นซึ่งใช้วัดระดับ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างของดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพ ใช้หลัก Balanced Scorecard ของ Kaplan and Norton (สุนิศา ชูโต, 2540)

1.2 ประมวลผลแนวความคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในข้อ 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

1.3 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตและรูปแบบให้สมบูรณ์

1.4 นำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบเรื่องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ว่าสอดคล้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหากับทฤษฎีหรือนิยามหรือไม่ โดยอาศัยดุลพินิจของผู้เชี่ยวชาญ

พิจารณาความสอดคล้องของเครื่องมือดังกล่าวที่ละข้อ ทั้งด้านภาษา ด้านการประเมิผลและด้านเนื้อหา โดยให้คะแนนดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดพฤติกรรมนั้นๆ ได้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดพฤติกรรมนั้นๆ ได้
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดพฤติกรรมนั้นๆ ได้

ถ้าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่คำนวณได้จากค่าเฉลี่ยได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงในสิ่งที่ต้องการวัด แต่ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ให้ปรับปรุงข้อคำถามใหม่ (กาญจนา วัฒนา, 2548, หน้า 187-188)

1.5 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแล้วไปทดลองกับกลุ่มนายจ้าง-ลูกจ้าง จำนวน 30 คน ซึ่งมีคุณลักษณะและคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ในครั้งนี้เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536, หน้า 170) สูตรที่ใช้คือ

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

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือ

S_i^2 คือ คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

S^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือที่จับ

$$\text{จากสูตร} = \frac{30}{30-1} \left\{ 1 - \frac{32.60}{34.80} \right\}$$

ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.95

1.6 นำเครื่องมือที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วมาปรับปรุงและนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปอย่างถูกต้องตรงตามระเบียบของทางราชการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากผู้บริหารของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามกำหนดเวลาที่ได้รับอนุญาตและขอรับคืนด้วยตนเอง

3. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อทราบถึงรายละเอียดในเชิงลึก (อุทุมพร เผ่าสุวรรณ, 2543, หน้า 101) เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนายจ้างและลูกจ้างในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ปัญหาและความต้องการต่อการให้บริการของศาลแรงงาน ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อตัวเจ้าหน้าที่ศาลและการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนปัญหา อุปสรรคในการรับบริการและข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) จำนวน 10 ราย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยประสบการณ์จากการเป็นเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ซึ่งได้เรียนรู้เทคนิคการสัมภาษณ์ การให้คำปรึกษา การสอบสวน เป็นต้น ทำการพูดคุย สร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์อย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเริ่มทำการสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2551 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2552 ใช้เวลาเฉลี่ยในการสัมภาษณ์รายละ 45 นาที ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี ทั้งนี้ในการสัมภาษณ์บางรายได้สอบถามผู้วิจัยเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของศาลแรงงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในระดับหนึ่งจึงสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แสดงตนว่าเป็นนิสิตปริญญาโทจากมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีหรืองานของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

4. นำแบบสอบถามที่ผู้ที่เกี่ยวข้องตอบเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์เสร็จแล้วนำไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ตอบไปวิเคราะห์หาค่าสถิติแล้วคำนวณ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เสร็จแล้วนำไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

2.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบ (ตอนที่ 1) หาค่าร้อยละ

2.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตอนที่ 2) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตอนที่ 3) หาค่าร้อยละ

2.4 ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (ตอนที่ 4) วิเคราะห์เชิงมนุษยวิทยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี