

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยการไต่ถามถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ประกอบด้วย 1) พื้นที่ศึกษา 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3) รูปแบบการวิจัย 4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 5) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 พื้นที่ศึกษา

การวิจัยการไต่ถามถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) กล่าวคือ เลือกจังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามว่าด้วยครอบครัวและมรดก พ.ศ.2489 ทำให้ประชาชนมุสลิมในจังหวัดสงขลาต้องใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามเป็นหลัก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 2 กลุ่มด้วยกัน

3.2.1 ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 5 คน จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 28 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยทำการเลือกคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ที่เป็นผู้ทำหน้าที่โดยตรงหรือมีประสบการณ์ด้านการไต่ถาม

3.2.2 ด้านการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการในการไต่ถามถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำนวน 198 คน ดูจากตารางที่ 3.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (สมชาย วรภิเกษมสกุล 2554:175) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 127 คน

ตารางที่ 3.1 ประชากรทั้งหมดของผู้รับบริการในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา¹

คดีครอบครัว	พ.ศ. 2559
ฟ้องหย่า	167
ทรัพย์สินสมรส	20
มะฮัร	11
รวม	198

3.3 รูปแบบการวิจัย

3.3.1 การรวบรวมจากเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลที่บุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ได้จัดทำและเผยแพร่ไว้ในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ระบบ ความพึงพอใจ การให้บริการ เป็นต้น โดยมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม (الصلح) ปัจจัยที่ทำให้การไถ่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ความเป็นมาของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เป็นต้น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเอกสารในรูปแบบ หนังสือ รายงานการวิจัย บทความ วารสาร และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรวบรวมจากห้องสมุดวิทยาลัยอิสลามศึกษา หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี หอสมุดคุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และการสืบค้นจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 รวบรวมจากภาคสนาม ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากภาคสนาม ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมแบบผสมวิธี (Mixe Method) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ คือ ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายตามความเหมาะสม ซึ่งเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ รายการคำถาม (List of Questions)

¹ ข้อมูล สถิติ คดี การร้องเรียนของฝ่ายประนีประนอมข้อพิพาทและกิจการสมรส สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ระหว่างเดือน มกราคม - ตุลาคม พ.ศ. 2559

3.4 เครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

3.4.1.1 แบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.4.1.2 แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา ตลอดจนแนวทางในการกำหนดเนื้อหาของแบบสอบถามดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถามมี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.4.2 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

3.4.2.1 แบบสัมภาษณ์

1) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารต่างๆ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ทำแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

2) ผู้วิจัยร่างแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3) ผู้วิจัยพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับร่างโดยประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การสมรส อาชีพ สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดสามัญ สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดทางศาสนา ตำแหน่ง และประสบการณ์ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ใกล้เคียง

ส่วนที่ 2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการออกแบบประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 12 ประเด็น ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการใกล้เคียง 3 ด้าน ด้วยกัน อันได้แก่ 1. ขั้นตอน 2.วิธีการ และ3.การดำเนินการ ตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง เป็นต้น

3.4.2.2 แบบสอบถาม (Questionnaire)

- 1) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารต่างๆ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ทำแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้
- 2) ผู้วิจัยร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 3) ผู้วิจัยพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง โดยเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา (ศาสนาอิสลาม) ระดับการศึกษา (สามัญ) ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัวเรื่อง และท่านเคยเข้ารับบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านบริการ 2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3.ด้านบุคลากร 4.ด้านสถานที่ 5.ด้านระยะเวลาในการ ใกล้เคียงข้อพิพาท 6.ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.4.3 การตรวจสอบเครื่องมือ ก่อนนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจริง ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือไปศึกษาทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.3.1 เครื่องมือที่นำไปใช้ในการวิจัยต้องมีการทดสอบหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการส่งแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทางด้านสังคมวิทยา มนุษยวิทยา และอิสลามศึกษา ตรวจสอบเนื้อหา ภาษาข้อความ และโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3.2 หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Pre-test) ไปคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา (Alpha Co-efficiency) จำนวน 30 ชุด

3.4.3.3 นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ต่อจากนั้นจึงนำเอาแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลสำคัญที่ถูกกำหนดมาแล้ว

3.4.3.4 ผู้วิจัยขอให้นำจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อแสดงกับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการได้มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัยการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา : วิธีการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ครั้งนี้ได้มาจากแหล่งข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

3.5.1 การเก็บข้อมูลที่เป็นคำรา เอกสารและงานวิจัย

3.5.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากคำรา เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกอิสลามจากแหล่งเอกสารต่าง ๆ

3.5.1.2 ทบทวนตำราอธิบายอัลกุรอานในบทที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกอิสลาม ซึ่งได้ถูกบันทึกเอาไว้โดยนักอธิบายอัลกุรอาน เช่น ตัฟสีร อิบนุกะษีร์ ตัฟสีรอัลกุฎบีย์ เป็นต้น

3.5.1.3 ทบทวนตำราหะดีษในบทที่เกี่ยวข้องกับการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวและมรดกอิสลาม ซึ่งได้ถูกรวบรวมเอาไว้โดยนักบันทึกหะดีษ เช่น เศาะฮิห์อัลบุคคอรียฺ เศาะฮิห์มุสลิม และสุนันอะบูดาอูด เป็นต้น รวมถึงตำราที่อธิบายหะดีษ

3.5.1.4 รวบรวมเอกสารที่เป็นแหล่งข้อมูลหลักและแหล่งข้อมูลรองจากหอสมุดต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น หอสมุดวิทยาลัยอิสลามศึกษา หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) หอสมุดมหาวิทยาลัยฟาฏอนี และข้อมูลจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏในเว็บไซต์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยผู้วิจัยจะนำแบบสัมภาษณ์ไปยังสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคนิควิธีการไต่ถามข้อพิพาทและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.5.2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี)

3.5.2.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่ไปยังสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลดังนี้ คือ การแจกแบบสอบถามใช้กับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

3.5.2.3 สำหรับการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการส่งหนังสือจากวิทยาลัยอิสลามศึกษาไปยังสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาแล้ว ต่อจากนั้นจะทำการประสานงานนัดหมายกับผู้ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาทเพื่อทำการสัมภาษณ์เจาะลึกถึงประเด็นที่ได้กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์

3.5.3 การจัดกระทำของข้อมูล

3.5.3.1 นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งเอกสารต่างๆ มาศึกษาและสรุปสาระสำคัญตามขอบเขตที่ได้กำหนด

3.5.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถามมารวบรวม

3.5.3.3 นำข้อมูลตามข้อ ก. และข้อ ข. มาตรวจสอบความสมบูรณ์และเก็บข้อมูลเพิ่ม เติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

3.5.3.4 นำข้อมูลตามข้อ ก. ข้อ ข. และข้อ ค. มาศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหา

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 รูปแบบคือ

3.4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและคำรา

ผู้วิจัยจะใช้หลักการดังนี้ คือ วิทยาการอัลกุรอาน เช่น อัมมัฟสูม อัลมันญูก อัลอาม และอัลคอส วิทยาการอัลหะดีษ เช่น อัลเศาะฮีห์ อัลหะสัน และอัลญะอะอีฟ เป็นต้น

3.4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ตามความเหมาะสมของข้อมูลปฐมภูมิที่จัดเก็บ โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อการสนับสนุนการสำรวจจะมีการวิเคราะห์แบบวิธีวิทยาเรื่องเล่า (Narrative Analysis) โดยผู้สัมภาษณ์บันทึกการสัมภาษณ์ ด้วยเครื่องบันทึกเสียง ถอดบทสัมภาษณ์ และจัดกลุ่มเนื้อหาสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยจะทำการรวบรวมแบบสอบถามจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นทำการกำหนดหมายเลขประจำแบบสอบถาม เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยสร้างเครื่องมือลงรหัสแบบสอบถาม และทำการลงรหัสแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และนำรหัสที่ได้ไปบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

(1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา เป็นต้น โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนคำตอบทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$P = \frac{\sum f \times 100}{n}$$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ
 f = จำนวนความถี่ของแต่ละคำตอบ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด

(2) มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย
 f = จำนวนความถี่แต่ละคำตอบ
 n = จำนวนข้อคำตอบทั้งหมด
 x = ค่าคะแนนคำตอบของแต่ละข้อ

(3) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{n}}$$

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n = จำนวนคำตอบทั้งหมด
 X = ค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อ
 $\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม

(4) เกณฑ์กำหนดการวัดความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จัดอยู่ในมาตรวัดแบบเรียงลำดับ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นต้นในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99 - 100)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด