

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2545 ในเรื่องต่อไปนี้

1. การเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจและเป็นผู้เสียหายทั้งในคดีอาญาและในคดีจราจร

2. การแจ้งความไว้เป็นหลักฐานและการแจ้งความเอกสารหาย
3. การเป็นนายประกันในการประกันตัวผู้ต้องหา
4. การติดต่อกันทะเบียนคนต่างด้าว
5. การขออนุญาตในเรื่องต่างๆ
6. การเยี่ยมผู้ต้องหาของญาติผู้ต้องหาที่ถูกกักขังแทนค่าปรับ
7. การเปรียบเทียบปรับจราจร
8. การขอคืนรถและสิ่งของที่ เป็นของกลางในคดีอาญาและคดีจราจร
9. การขอคืนรถและสิ่งของที่ไม่ได้ถูกตรวจยึดไว้เป็นของกลาง

10. การขอความร่วมมือติดตั้งจุดตรวจ การขอความร่วมมือรักษาความปลอดภัย และการขอความร่วมมือในการจัดการจราจร ในงานต่างๆ

11. การสอบสวนรับรองบุคคลและการออกหนังสือรับรองบุคคลทุกประเภท เช่น การออกหนังสือรับรองเอกสารกับบุคคล การออกหนังสือรับรองบุคคลเพื่อเข้ารับราชการหรือเข้าทำงานอย่างอื่น ซึ่งประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้มาจากสถิติข้อมูลประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจแผนกงานต่างๆของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 22,591 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2545 โดยขั้นตอนต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2545 ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสิ้น 22,591 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงในชาอุชัย ราชโคตร, 2544 : 38) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (22,591 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{22,591}{1 + 22,591 (0.05)^2}$$

$$n = 393.09$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศเท่าๆกัน จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จาก 393.09 คน เป็น 396 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งกลุ่มอาชีพแล้วออกเป็น 3 กลุ่มอาชีพคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพเกษตรกร และแบ่งกลุ่มประชากรกลุ่มอาชีพแต่ละกลุ่มอาชีพ

ออกเป็นเพศชายและเพศหญิง เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างและให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มอาชีพเท่าๆกัน คือ กลุ่มอาชีพละ 132 คน รวม 396 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละกลุ่มอาชีพ (132 คน) จะให้มีจำนวน จำนวนเพศชายและเพศหญิง จำนวน 66 คนเท่าๆกัน

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาวิจัยครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2.1 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้ในแต่ละข้อมีคะแนนและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

1) พ.ต.ท.สำเภา อินดี ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน(สบ.3) สถานีตำรวจภูธร อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต(รัฐศาสตร์) สาขาการปกครอง

2) พ.ต.ท.วิจิตร อุดมระ ตำแหน่ง สารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา ครุศาสตร์บัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

3) พ.ต.ต.พิชัย จันทร์รัตน์ ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน(สบ.2) สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ตามข้อ 3.3 ครอบคลุมเนื้อหา และตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้(Try-out) กับประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพๆละ 20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ(20 คน) จะมีเพศชายและหญิง 10 คนเท่ากัน

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 60 คน มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ รายด้าน และแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยทำตามขั้นตอนดังนี้

1) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก(Discrimination) เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test) เป็นรายข้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้ข้อที่มีค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (แบบสอบถามที่ให้ค่า t ตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป) จำนวน 39 ข้อ

2) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้าน เพื่อหาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Lee J. Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการเท่ากับ 0.83 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่ากับ 0.87 ได้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านความเสมอภาคของการให้บริการเท่ากับ 0.73 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านความสะอาดของอาคารสถานที่เท่ากับ 0.82

3) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับ เพื่อหาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Lee J. Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ(Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

2.2 ด้านบุคลิกภาพ และการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน

2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ.2545

3.2 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ.2545

3.3 ใช้ผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีแล้ว จำนวน 3 คน ในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ ของประชาชนที่มาขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543:100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00-1.50	น้อยที่สุด
1.51-2.50	น้อย
2.51-3.50	ปานกลาง
3.51-4.50	มาก
4.51-5.00	มากที่สุด

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปรอาชีพต่างๆ) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4.4 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test

4.5 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มาใช้บริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหา และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Lee J. Cronbach)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

5.2.1.1 ความถี่ (Frequency)

5.2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปรอาชีพต่างๆ) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

5.2.4 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test

6. ระยะเวลาในการทำวิจัย

ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2546 – เดือนมีนาคม 2547