

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบและวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบในการศึกษา เป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (documentary research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารต่างๆ ข้อมูลจากเอกสารวิชาการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาข้อมูลภาคสนาม (field research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด ว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วยการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจ 5 งาน คือ สายงานสืบสวน สายงานอำนาจการ สายงานจราจร สายงานป้องกันปราบปราม และสายงานสอบสวน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านมาติดต่อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้มาใช้บริการ

การทดสอบแบบสอบถาม

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการนำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหา ก่อนเพื่อความสมบูรณ์ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเนื้อหา (content reliability) โดยใช้วิธีการของสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

การทดสอบแบบสอบถาม จะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อที่สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม จำนวน 30 ชุด

นำผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถามทำการปรับปรุงให้สมบูรณ์เรียบร้อย ก่อนนำไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ Cronbrach Alpha Formular

ลักษณะและด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ		
1. สายงานสืบสวน	10	0.80
2. สายงานอำนวย	10	0.82
3. สายงานจราจร	10	0.79
4. สายงานป้องกันและปราบปราม	10	0.78
5. สานงานสอบสวน	16	0.81
รวม	56	0.80

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) จะต้องได้ไม่ต่ำกว่า 0.75 จึงใช้ได้ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายข้อ และรายด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 จึงนับว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง จึงนำไปใช้ในการวิจัยได้

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลบางมด มีทั้งกลุ่มประชากรที่มีสำเนาทะเบียนบ้านอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกลุ่มผู้พักอาศัยโดยไม่มีสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ศึกษาได้รวบรวมสถิติประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ดังแสดงไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบประชาชนที่มาติดต่อราชการในฝ่ายงานต่างๆ ของ สน.บางมด

ฝ่ายงาน \ เดือน	เดือน	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน
สายงานสืบสวน		242	281	267
สายงานอำนวยความสะดวก		1,057	912	1,114
สายงานจราจร		2,136	1,826	2,954
สายงานป้องกันปราบปราม		438	504	679
สายงานสอบสวน		2,284	1,660	2,015
รวม		6,157	5,219	7,029

ที่มา : พ.ต.ท.มานพ สุคนธ์ธนพัฒน์ 2547.

จากสถิติประชาชนที่มาติดต่อราชการดังกล่าวข้างต้นปรากฏว่า จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 6,135 ราย ดังนั้นในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จะอาศัยฐานตัวเลขดังกล่าว โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คำนวณขนาดของความคลาดเคลื่อนที่กำหนด 0.05 จากตารางสำรวจรูปของ Taro Yamane ได้เท่ากับ 378 ราย ส่วนวิธีการสุ่ม ตัวอย่างจะใช้ Proportional Stratified Random Sampling ดังนี้

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สายงาน	จำนวนประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ (N)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)
สายงานสืบสวน	267	50
สายงานอำนวยความสะดวก	1,114	61
สายงานจราจร	2,954	159
สายงานป้องกันปราบปราม	679	50
สายงานสอบสวน	2,015	108
รวม	7,029	428

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาล บางมด โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนให้ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจต่อไป ผู้ศึกษาจะทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ตลอดระยะเวลาการเก็บข้อมูลภาคสนามจนกว่าจะได้จำนวนแบบสอบถามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยจะทำการเก็บรายงานจำนวนทั้งสิ้น 323 ราย คิดเป็น ร้อยละ 76 ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้

สายงาน	จำนวน (คน)
สายงานสืบสวน	39
สายงานอำนาจการ	51
สายงานจราจร	121
สายงานป้องกันปราบปราม	41
สายงานสอบสวน	71
รวมทั้งสิ้น	323

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด ใช้วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scaie) ที่มีการตอบสนองความคิดเห็นที่มีการเรียงลำดับ ซึ่งในการวิจัยนี้กำหนดไว้ 5 ระดับ ให้เลือกตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนน ในกรณีคำถามเป็นข้อความเชิงบวก ได้แก่คำถามที่สนับสนุนความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีดำรงจนครบตามงวด ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพอใจในระดับน้อยมาก
1.81 – 2.61	หมายถึง	ความพอใจในระดับน้อย
2.62 – 3.42	หมายถึง	ความพอใจในระดับปานกลาง
3.43 - 4.23	หมายถึง	ความพอใจในระดับมาก
4.24 - 5.00	หมายถึง	ความพอใจในระดับมากที่สุด

1. การทดสอบความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ t – test เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเพศชายกับเพศหญิง
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one – way analysis of variance)
3. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด (open ended questions) ใช้วิธีการเรียงลำดับตามความสำคัญมากน้อยของความเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลไปประมวลด้วยผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science หรือ SPSS) ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 98)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 ค่าเฉลี่ย (mean)
 - 2.2 การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (percentage)
 - 2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน
 - 3.1 t – test แบบ t – test independent sample
 - 3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยใช้ f – test (one – way analysis of variance)

แผนปฏิบัติการวิจัย

ผู้วิจัยวางแผนปฏิบัติการวิจัยครั้งนี้ โดยมีแผนงานดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำเสนอเค้าโครงวิทยานิพนธ์
3. เสนอขอสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์
4. สร้างเครื่องมือในการวิจัย และกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง
5. จัดระบบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอ (ร่าง) รายงานการวิจัย
7. เสนอขอสอบวิทยานิพนธ์
8. ปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์
9. ส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

การนำเสนอผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษาในรูปของตาราง แผนภูมิ และข้อมูลทางสถิติ ประกอบการบรรยาย