

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร จำนวน 17 สถานี ที่สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยใช้ข้อมูลของประชาชนเฉพาะผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 17 สถานี ในช่วงวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 133,896 ราย สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. จำนวนคดีอาญา 5 กลุ่ม ได้แก่ คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายและเพศ คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน คดีที่น่าสนใจ คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหายของแต่ละสถานี ในช่วงวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 15,512 ราย

2. จำนวนของประชาชนที่มาแจ้งความลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับเอกสารหายและลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานในช่วงวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 11,384 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนเฉพาะผู้ที่มารับบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 17 สถานี ที่สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในช่วงวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 384 คน

จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608)
ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สถานีตำรวจภูธร	ประชากร			รวม	กลุ่ม ตัว อย่าง	
	คดี	ลงบันทึกประจำวัน				
		อาญา 5 กลุ่ม	เอกสาร หาย			เป็น หลักฐาน
1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี	3,368	15,400	4,000	22,868	65	
2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี	410	3,523	755	4,688	13	
3. สถานีตำรวจภูธรอำเภอนนทบุรี	629	3,532	1,546	5,707	16	
4. สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา	600	401	1,048	2,049	6	
5. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง	155	1,485	78	1,718	5	
6. สถานีตำรวจภูธรอำเภอสัตหีบ	97	62	860	1,019	3	
7. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง	1,414	7,429	13,894	22,737	65	
8. สถานีตำรวจภูธรอำเภอเกาะสีชัง	1,502	6,000	2,400	9,902	29	
9. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ่อทอง	551	7,958	1,641	10,150	29	
10. สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองใหญ่	155	231	164	550	2	
11. สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเกาะจันทร์	4,728	15,000	13,000	32,728	94	
12. สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา	618	5,739	1,827	8,184	23	
13. สถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข	529	3,000	4,000	7,529	22	
14. สถานีตำรวจภูธรตำบลสุรศักดิ์	290	573	489	1,352	4	
15. สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองกิ่ว	155	255	404	814	2	
16. สถานีตำรวจภูธรตำบลแหลมฉบัง	151	1,008	128	1,287	4	
17. สถานีตำรวจภูธรตำบลพุดตาลหลวง	160	253	201	614	2	
รวม	15,512	71,849	46,535	133,896	384	

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Chick List) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และแผนงานที่มาติดต่อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ใน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากเอกสารและตำราต่าง ๆ
2. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้
 - 3.1 สถานภาพ
 - 3.1.1 เพศ
 - 3.1.2 อายุ
 - 3.1.3 อาชีพ
 - 3.1.4 แผนงานที่มาติดต่อ
 - 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ
 - 3.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 3.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
 - 3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
 - 3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า
4. นำทฤษฎีและข้อมูลต่าง ๆ ทั้งหมดมาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการหาความเที่ยงตรง การทดสอบค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อความถูกต้อง

1.2 เสนอแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้องและความชัดเจน ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบด้วย

- | | | |
|-------|-------------------------------|---|
| 1.2.1 | ผศ.ดร.สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 1.2.2 | พ.ต.ท.ประสาร อิ่มสมบัติ | รองผู้กำกับฝ่ายป้องกันและปราบปราม
สถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี |
| 1.2.3 | พ.ต.ท.ชาคริต สวัสดิ์ | รองผู้กำกับฝ่ายสืบสวนสอบสวน
สถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี |
| 1.2.4 | พ.ต.ท.ธนเดช ดวงดาปียาชัย | พนักงานสอบสวน (สบ.3)
สถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี |
| 1.2.5 | พ.ต.ต.สุวรรณ โพธิ์มี | สารวัตรสอบสวนปราบปราม
สถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี |

1.3 แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเป็นขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ต่อไป

2. หาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น

2.1 แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร จำนวน 17 สถานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับมาวิเคราะห์ หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) โดยการหาสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .38-.71

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร จำนวน 17 สถานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจ

2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 384 ฉบับด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการและขอให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และนัดวันไปรับแบบสอบถามกลับคืนมา

3. ในกรณีที่ยังได้แบบสอบถามไม่ครบ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามเดิมเข้าไปให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการและขอให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และนัดวันไปรับแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 319 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.07

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง โดยคัดแยกจัดหมวดหมู่เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

2. การแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและแปลความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ งานตำรวจ ผู้วิจัยให้คะแนนการจัดอันดับเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยที่สุด

2.2 เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจ ผู้วิจัยกำหนดโดยใช้ แนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 24) ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากที่สุด
- 3.50 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจ ภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ใช้การวิเคราะห์ค่าที (t -test)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกอาชีพ และแผนกงานที่มาติดต่อ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD