

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน " จากการศึกษาสภาพปัญหา แนวความคิดและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะตลอดจนศึกษาระบบการให้บริการของตำรวจจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยที่จะเสนอในบทนี้คือ ประชากร – กลุ่มตัวอย่าง รูปแบบในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา
2. กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัย ใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นไปตามโอกาสหรือความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ประเภทแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในระหว่างวันที่ 1 - 10 มกราคม พ.ศ. 2543 (รวม 10 วัน) ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจโดยเฉลี่ยวันละประมาณ 40 – 60 โดยเก็บจากประชาชนที่มีความยินดี และสามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ภายใต้เงื่อนไขที่จะต้องสามารถตอบแบบสอบถามตามแนวทางปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนได้ใน 6 ด้าน คือด้านการบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 160 คน

รูปแบบการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ผสมผสานกัน คือ

หมายถึง พบเห็น หรือ ทราบว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ

- เป็นจริง มีค่าเท่ากับ 3

หมายถึง พบเห็น หรือ ทราบว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติอย่างครบถ้วน ถูกต้อง

โดยกระทำเป็นบางครั้ง บางเวลา ไม่สม่ำเสมอ

- ค่อนข้างเป็นจริง มีค่าเท่ากับ 2

หมายถึง พบเห็น หรือ ทราบว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติ แต่กระทำอย่างไม่สมบูรณ์ หรือ

กระทำไม่ครบถ้วน

- ไม่เป็นจริง มีค่าเท่ากับ 1

หมายถึง ไม่เคยพบเห็นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หรือ ทราบว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเพื่อทราบทัศนคติความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจ เพื่อวัดผลกระทบสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากโครงการโรงพักเพื่อประชาชนภายใต้กรอบของความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน อธิปไตยไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้มาตรวัดแบบมาตรวัดไลเกิร์ต (Likert scale) กำหนดให้มีคำตอบประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Level) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
พอใจมาก	มีค่าเท่ากับ 4
พอใจ	มีค่าเท่ากับ 3
พอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ 2
พอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

(รายละเอียดในภาคผนวก ค)

การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวทางการปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยได้ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์โดยอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน และนำมาทำการทดสอบก่อน (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา จำนวน 20 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เมื่อได้ข้อมูลจากการ

ทดสอบก่อนมาแล้ว ผู้ศึกษาก็ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์รายข้อ หรือวิเคราะห์ข้อ (Item Analysis) เพื่อพิจารณาว่าข้อความในแบบสอบถามใด มีความสอดคล้องกับมาตรวัดมากน้อยเพียงใด เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าควรจะคงหรือตัดข้อความในแบบสอบถามใดทิ้ง ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาตรวัดที่ดีที่มีข้อคำถามที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

รายละเอียดของส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคล และสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์การมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามกิจกรรมการพัฒนาศาสนาดำรงชีวิต ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน คือ

- พบเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ
- ทราบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

โดยในการตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จะมีนิยามความหมายของคำที่ใช้เป็นระดับในการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาว่าในเรื่องการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ นั้น มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ เหมาะสม สม่าเสมอ ต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเป็นการถามในกรอบของเรื่องความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน อัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการเพื่อพัฒนาการให้บริการงานของสถานีตำรวจต่อไป

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability Analysis) ทำการทดสอบเฉพาะ ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 โดยอาศัยเทคนิคสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ซึ่งผลการทดสอบเป็นดังนี้

1. การทดสอบความเชื่อถือได้ ในส่วนที่ 2 ในเรื่องการพบเห็น หรือทราบในกิจกรรมการปฏิบัติต่าง ๆ เหล่านั้น โดยนำมาพิจารณาทั้งหมด 44 ข้อ จากการทดสอบพบว่า มีค่าอัลฟา เท่ากับ .8697 (รายละเอียดตามตารางที่ 1 ในภาคผนวก ข) เมื่อพิจารณาจากข้อความการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่แต่ละข้อแล้ว จะมีข้อที่ทำให้ค่าอัลฟาสูงขึ้น ถ้าตัดข้อกิจกรรมเหล่านั้นออกไป ได้แก่ ข้อ 8, 12, 16, 21, 30, 41 และ 44 รวม 7 ข้อ แต่เนื่องจากพิจารณาแล้วว่า ข้อกิจกรรมการปฏิบัติในข้อ 8, 12, 16, 21 และ 41 เป็นกิจกรรมที่สำคัญในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หากตัดออกจะไม่สามารถแยกให้เห็นความแตกต่างของการปฏิบัติตามกิจกรรมนั้น ๆ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้ตัดข้อดังกล่าวออกแต่ได้ตัดข้อที่ 30 และข้อที่ 44 ออก ซึ่งผู้ศึกษาได้พิจารณาจากการสอบถามเจ้าหน้าที่และความเป็นไปได้ของ

สถานีตำรวจแล้ว พบว่าเป็นกิจกรรมที่ยังไม่ได้มีการปฏิบัติ จึงได้ตัดข้อคำถามนั้นออก รวม 2 ข้อ ซึ่งเมื่อนำมาทำการทดสอบพบว่าค่าอัลฟา เท่ากับ .8797 ซึ่งจะทำให้มีความเชื่อถือได้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง (รายละเอียดตามตารางที่ 2 ในภาคผนวก ข)

2. การทดสอบความเชื่อถือได้ในส่วนที่ 3 จากการทดสอบข้อคำถามในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา พบว่ามีค่าอัลฟา เท่ากับ .9290 ซึ่งเป็นค่าที่ทำให้มีความเชื่อถืออยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง จึงกล่าวได้ว่ามาตรวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา มีความเชื่อถือได้ในระดับที่ค่อนข้างสูง ผู้ศึกษาจึงได้คงข้อคำถามไว้ทั้ง 16 ข้อ (รายละเอียดตามตารางที่ 3 ในภาคผนวก ข)

จากการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดทั้ง 4 มาตรวัด ได้ตัดข้อคำถามในส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นเรื่องของผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ใน 6 ด้าน ซึ่งข้อที่ได้เลือกตัดออกคือ ข้อ 30 จะอยู่ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร และข้อที่ 44 จะอยู่ในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนข้อคำถามในแต่ละมาตรวัด

มาตรวัด	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามที่ตัดออก	จำนวนคงเหลือ	ข้อที่จัดเรียงใหม่
1. การบริการทั่วไป	ข้อที่ 1 – 7		7 ข้อ	ข้อที่ 1 – 7
2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา	ข้อที่ 8 – 16		9 ข้อ	ข้อที่ 8 – 16
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ข้อที่ 17 – 25		9 ข้อ	ข้อที่ 17 – 25
4. การควบคุมและจัดการจราจร	ข้อที่ 26 – 31	ข้อที่ 30	5 ข้อ	ข้อที่ 26 – 30
5. การประชาสัมพันธ์	ข้อที่ 32 – 36		5 ข้อ	ข้อที่ 31 – 35
6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	ข้อที่ 37 – 44	ข้อที่ 44	7 ข้อ	ข้อที่ 36 – 42
รวม	44 ข้อ	2 ข้อ	42 ข้อ	ข้อที่ 1 - 42

กล่าวโดยสรุป มาตรวัดในการศึกษานี้เป็นมาตรวัดที่มีคุณภาพ ผ่านการทดสอบความแม่นยำ การวิเคราะห์ข้อ และถือว่ามีค่าความเชื่อถือได้ในระดับสูง ในภาพรวมมีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า .85 ทุกมาตรวัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา โดยได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการบัณฑิตอาสา จำนวน 2 ท่าน โดยให้ประชาชนกรอกแบบสอบถามให้เสร็จเรียบร้อยภายในสถานี โดยมีผู้วิจัยและผู้ช่วยคอยให้คำแนะนำหรืออธิบายกับประชาชนอยู่ในขณะที่ทำการตอบแบบสอบถามนั้นด้วย จากนั้นจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary data) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร ครอบคลุมถึงผลงานวิจัย ระเบียบคำสั่ง ประกาศ หนังสือ บทความทางวิชาการ วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้นำผลมาประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows และใช้สถิติ 2 ประเภท ได้แก่

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้ค่าสถิติประเภทร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยเป็นการนำเสนอลักษณะต่าง ๆ ของข้อมูลขั้นต้น อาทิเช่น ข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ นอกจากนี้ยังประสบการณ์การรับบริการจากสถานีตำรวจ ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ข้อมูลในการขอความช่วยเหลือจากผู้หนึ่งผู้ใดในการฝากในเรื่องของการให้บริการ ข้อมูลด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ตลอดจนข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) จะเป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรภูมิหลังและข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการจากสถานีตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจ และตัวแปรผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจ ทั้งนี้มีการกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้วิธีการคำนวณทางสถิติที่เหมาะสม คือ Chi - Square



ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ซึ่งมีตัวแปรอยู่ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวแปรภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีดำรวจ ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้
- ประสบการณ์ในการมาติดต่อสถานีดำรวจ
- จำนวนครั้งในการใช้บริการจากสถานีดำรวจ
- ประเภทของการใช้บริการจากสถานีดำรวจ
- ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นให้ช่วยฝากเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อรับบริการจากสถานีดำรวจ

2. กลุ่มตัวแปรที่เป็นผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในแนวทางปฏิบัติ 6 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านการบริการทั่วไป
- ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
- ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
- ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ตัวแปรตาม (Dependent variable)

คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา ในแง่ของความสะอาด รวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน และอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ภายใต้โครงการโรงพักเพื่อประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด ก่อนจะนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์และสรุปผลนำเสนอต่อไป

สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับผลการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับผลการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจ
1.00 – 3.00	ต่ำ
3.01 – 5.00	สูง

สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percents)
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่า Chi – Square