

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ทศนคติและความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีรับบริการด้านการอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีรับบริการด้านการอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 278 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ที่ประชากร 1,000 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Purposive Sampling)

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทศนคติกับความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน

2.1 การพิจารณาความผิด

2.2 การบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยาน

2.3 การบันทึกปากคำผู้ต้องหา

2.4 การรวบรวมพยานหลักฐาน

2.5 การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด

2.6 การเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end)

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของตำรวจ
2. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามตามเอกสารและงานวิจัยที่ได้ทบทวนมา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

5.1 รองศาสตราจารย์อารี ตันท์เจริญรัตน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

5.2 พันตำรวจเอกสุมิตร มั่นเมือง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรบางม่วง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

5.3 นายอุบล พงษ์พัฒน์ ครู คศ.3 หัวหน้างานแนะแนว โรงเรียนวัดราษฎร์โมสร อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

แล้วนำผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence, IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ปราวณี ทองคำ, 2539, หน้า 232)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จำนวน 69 ข้อ

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ในสถานีตำรวจภูธรบางม่วง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2537, หน้า 251)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

$r_{tt}$  หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน

k หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถามชุดนั้น

$\sum S_i^2$  หมายถึง ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_x^2$  หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยจะพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เกิน 0.80 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.968

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับใช้งานจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดำเนินการในระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2553

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 9)
  - ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายความว่า มีทัศนคติในระดับมากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่า มีทัศนคติในระดับมาก
  - ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่า มีทัศนคติในระดับปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่า มีทัศนคติในระดับน้อย
  - ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด
3. วิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 9)
  - ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายความว่า มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่า มีความคาดหวังในระดับมาก
  - ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่า มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่า มีความคาดหวังในระดับน้อย
  - ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า มีความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของประชาชนกับทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้สถิติ t-test (independent)
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการของประชาชนกับทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้สถิติ F-test (Oneway ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)