

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจนครบาลที่ประจำอยู่ในสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานครทั้ง 9 กอง บังคับการรวม 87 สถานี มีข้าราชการตำรวจรวม 15,982 คน แบ่งเป็นชั้นสัญญาบัตร 2,641 คน ชั้นประทวน 13,341 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากร 15,982 คนผู้วิจัยจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายระดับ(MultiStage Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่ม โดยใช้สูตรคำนวณของ บุญชม ศรีสะอาด (2535 :39)

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{z^2} + P(1-P)} N$$

- n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
 P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจัดสุ่ม = .1
 Z = ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้โดยระดับความมั่นใจ 99%
 (ระดับ .01) มีค่า = 2.58
 e = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นได้ = 5% มีค่า = .05
 N = จำนวนประชากร 15,982

การแทนค่ามีดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(.1)(1-.1)}{.05^2 + \frac{(.1)(1-.1)}{2.58^2 \cdot 15,982}} \\
 &= \frac{.09}{.0025 + \frac{(.1)(.9)}{6.66 \cdot 15,982}} \\
 &= \frac{.09}{.000375 + .0000056} \\
 &= \frac{.09}{.0003806} \\
 &= 236.4
 \end{aligned}$$

ดังนั้นผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลจำนวน 236 คนเป็นอย่างน้อย

ขั้นที่ 2 การกำหนดพื้นที่เก็บข้อมูล

ในการเลือกพื้นที่เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะให้ทำการเลือกตัวอย่างอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดเลือกเก็บจากตัวอย่างจากสถานีตำรวจที่มีความแตกต่างกันในด้านปริมาณงานในแต่ละสถานี โดยใช้จำนวนอัตรากำลังตำรวจที่ประจำอยู่ในสถานีเป็นเกณฑ์ สถานีตำรวจที่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจเกินกว่า 120 คนขึ้นไป ถือว่าเป็นสถานีที่มีปริมาณงานมาก มีประชาชนมาติดต่อมาก ส่วนสถานีที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่ตั้งแต่ 120 คน และต่ำกว่าเป็นสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อย (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1
รายชื่อสถานีดำรวจนครบาล

สถานีดำรวจ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี		
	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
กองบังคับการตำรวจนครบาล 1			
สถานีดำรวจนครบาลดุสิต	25	167	192
สถานีดำรวจนครบาลพญาไท	53	215	268
สถานีดำรวจนครบาลมักกะสัน	31	167	198
สถานีดำรวจนครบาลห้วยขวาง	27	159	186
สถานีดำรวจนครบาลดินแดง	35	184	219
สถานีดำรวจนครบาลนางเลิ้ง	37	172	209
สถานีดำรวจนครบาลสามเสน	34	138	172
สถานีดำรวจนครบาลชนะสงคราม	51	172	223
สถานีดำรวจนครบาลบางโพ*	52	27	75
กองบังคับการตำรวจนครบาล 2			
สถานีดำรวจนครบาลบางซื่อ	54	296	350
สถานีดำรวจนครบาลสุทธิสาร	37	169	206
สถานีดำรวจนครบาลพหลโยธิน	41	208	249
สถานีดำรวจนครบาลเตาปูน	40	137	177
สถานีดำรวจนครบาลประชาชื่น	38	173	211
สถานีดำรวจนครบาลโคกคราม	27	148	175
สถานีดำรวจนครบาลคันนายาว	34	157	191
สถานีดำรวจนครบาลบางเขน	44	215	259
สถานีดำรวจนครบาลสายไหม	20	104	124
สถานีดำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง	36	213	249
สถานีดำรวจนครบาลดอนเมือง	51	238	289

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)
รายชื่อสถานีดำรวจนครบาล

สถานีดำรวจ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี		
	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
กองบังคับการตำรวจนครบาล 3			
สถานีดำรวจนครบาลมีนบุรี	36	180	216
สถานีดำรวจนครบาลนิมิตรใหม่	28	103	131
สถานีดำรวจนครบาลลำหิ่น*	12	53	65
สถานีดำรวจนครบาลลำผักชี*	16	59	75
สถานีดำรวจนครบาลสุวินทวงศ์*	16	67	83
สถานีดำรวจนครบาลหนองจอก	18	107	125
สถานีดำรวจนครบาลประชาสำราญ*	13	70	83
สถานีดำรวจนครบาลลาดกระบัง	22	134	156
สถานีดำรวจนครบาลร่มเกล้า	26	121	147
สถานีดำรวจนครบาลคลองกรุง*	18	98	116
สถานีดำรวจนครบาลจรัลชนา*	17	102	119
กองบังคับการตำรวจนครบาล 4			
สถานีดำรวจนครบาลหัวหมาก	37	225	262
สถานีดำรวจนครบาลลาดพร้าว	43	189	232
สถานีดำรวจนครบาลวังทองหลาง	32	166	198
สถานีดำรวจนครบาลโชคชัย	33	207	240
สถานีดำรวจนครบาลบึงกุ่ม	30	125	155
สถานีดำรวจนครบาลบางชัน*	21	97	118
สถานีดำรวจนครบาลประเวศ	34	183	217
สถานีดำรวจนครบาลอุดมสุข	27	147	174

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)
รายชื่อสถานีดำรงจนครบาล

สถานีดำรงจ	จำนวนเจ้าหน้าที่ดำรงประจำสถานี		
	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
กองบังคับการตำรวจนครบาล 5			
สถานีดำรงจนครบาลวัดพระยาไกร	42	162	204
สถานีดำรงจนครบาลบางโพธิ์พวง	38	197	234
สถานีดำรงจนครบาลทุ่งมหาเมฆ	45	227	272
สถานีดำรงจนครบาลลุมพินี	54	246	300
สถานีดำรงจนครบาลทองหล่อ	51	299	350
สถานีดำรงจนครบาลคลองตัน	42	213	255
สถานีดำรงจนครบาลพระโขนง	43	222	265
สถานีดำรงจนครบาลบางนา	45	247	292
กองบังคับการตำรวจนครบาล 6			
สถานีดำรงจนครบาลพระราชวัง	38	149	187
สถานีดำรงจนครบาลจักรวรรดิ	32	132	164
สถานีดำรงจนครบาลสำราญราษฎร์	31	144	175
สถานีดำรงจนครบาลพลับพลาไชย 1	41	153	194
สถานีดำรงจนครบาลพลับพลาไชย 2	40	160	200
สถานีดำรงจนครบาลบางรัก	43	209	252
สถานีดำรงจนครบาลปทุมวัน	48	215	263
สถานีดำรงจนครบาลยานนาวา	47	226	273

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)
รายชื่อสถานีดำรงนครบาล

สถานีดำรง	จำนวนเจ้าหน้าที่ดำรงประจำสถานี		
	สัญญาบัตร	ประพวน	รวม
กองบังคับการตำรวจนครบาล 7			
สถานีดำรงนครบาลบางพลัด	34	147	181
สถานีดำรงนครบาลบางยี่ขัน	33	137	170
สถานีดำรงนครบาลบางขุนนนท์	27	100	127
สถานีดำรงนครบาลบางกอกน้อย	36	134	170
สถานีดำรงนครบาลบางกอกใหญ่	26	114	140
สถานีดำรงนครบาลบางเสาชิง	24	100	124
สถานีดำรงนครบาลหัวพระ	24	103	127
สถานีดำรงนครบาลตลิ่งชัน	42	177	219
สถานีดำรงนครบาลธรรมศาลา	22	111	133
สถานีดำรงนครบาลศาลาแดง*	11	69	80
สถานีดำรงนครบาลบวรเมฆคล*	8	37	45
กองบังคับการตำรวจนครบาล 8			
สถานีดำรงนครบาลบางยี่เรือ	22	99	121
สถานีดำรงนครบาลตลาดพลู	24	99	123
สถานีดำรงนครบาลบุปผาราม	26	162	188
สถานีดำรงนครบาลบุคคโล	39	150	189
สถานีดำรงนครบาลสำเหร่	30	109	139
สถานีดำรงนครบาลลำเต็ญเจ้าพระยา	26	107	133
สถานีดำรงนครบาลราชบุรินทร์	47	180	227
สถานีดำรงนครบาลบางมด	30	133	163
สถานีดำรงนครบาลทุ่งครุ	13	69	82
สถานีดำรงนครบาลปากคลองสาน	12	43	55
สถานีดำรงนครบาลบางคอแหลม	9	41	50

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)
รายชื่อสถานีตำรวจนครบาล

สถานีตำรวจ	จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี		
	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
กองบังคับการตำรวจนครบาล 9			
สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม	32	158	190
สถานีตำรวจนครบาลแสมดำ	19	118	137
สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล*	19	82	101
สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน	38	217	255
สถานีตำรวจนครบาลบางบอน	23	112	135
สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ	27	135	162
สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง	32	142	174
สถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม	27	144	171
สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม	28	134	162
สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู	24	111	135

หมายเหตุ * สถานีตำรวจที่กำลังประจำอยู่น้อย มีปริมาณงานน้อย

ขั้นตอนที่ 2 จากรายชื่อสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานต่างกัน ผู้วิจัยจับฉลากเลือกสถานีตำรวจประเภทละ 4 สถานีดังนี้

1. สถานีตำรวจที่สัมผัสประชาชนมาก เก็บข้อมูลในสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พระโขนง บางนา และทองหล่อ
2. สถานีตำรวจที่สัมผัสประชาชนน้อย เก็บข้อมูลในสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง ลำผักชี บวรมงคล และบางเสาธง

การเก็บข้อมูลในแต่ละสถานีผู้วิจัยกำหนดให้ได้กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของข้าราชการชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนใกล้เคียงกันเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติมีความน่าเชื่อถือ

สรุปการกระจายกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี	ตัวอย่าง=	47.2	= 48 คน
สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง	ตัวอย่าง=	47.2	= 48 คน
สถานีตำรวจนครบาลบางนา	ตัวอย่าง=	47.2	= 48 คน
สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ	ตัวอย่าง=	47.2	= 48 คน
สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง	ตัวอย่าง=	11.8	= 12 คน
สถานีตำรวจนครบาลลำผักชี	ตัวอย่าง=	11.8	= 12 คน
สถานีตำรวจนครบาลบวรเมฆ	ตัวอย่าง=	11.8	= 12 คน
สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง	ตัวอย่าง=	11.8	= 12 คน

รวมกลุ่มตัวอย่าง 240 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบวัดมี 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ข้อมูลทางเศรษฐกิจและสถานีตำรวจที่ประจำอยู่

ตอนที่ 2 แบบวัดการควบคุมตนเอง เป็นแบบวัดที่มีข้อความวัดระดับการควบคุมตนเอง 6 ระดับ จำนวน 10 ข้อ วัดระดับตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุดพิสัยคะแนนตั้งแต่ 10-60 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบวัดทัศนคติต่อการทำงานราชการ เป็นแบบวัดที่มีข้อความวัดความรู้สึกต่อการทำงานราชการ 6 ระดับ จำนวน 10 ข้อ วัดระดับตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด พิสัยคะแนนตั้งแต่ 10-60 คะแนน

ตอนที่ 4 แบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นแบบวัดระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในการตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีระดับการวัด 6 ระดับ ตั้งแต่ระดับการทำเพื่อหลบหลีกการลงโทษ จนถึงการทำตามอุดมคติ ประกอบด้วยสถานการณ์เพื่อการตัดสินใจ 6 สถานการณ์ พิสัยคะแนนตั้งแต่ 6-36 คะแนน

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการบริการประชาชน เป็นแบบวัดพฤติกรรมบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยสถานการณ์จำลอง 12 สถานการณ์ รวม 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการในสถานีตำรวจ การให้บริการด้านการป้องกันปราบปราม ด้านการให้บริการนอกสถานีตำรวจ และทั่วไป ที่ไม่เกี่ยวกับการกระทำผิด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตัวเลือกที่สร้างขึ้นจะวัดสาเหตุ

การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจว่าเป็นการให้บริการโดยใช้จิตสำนึกของการให้บริการ หรือบริการตามหน้าที่ในฐานะราชการตำรวจ ที่ต้องให้บริการประชาชน โดยกำหนดให้การให้บริการด้วยจิตสำนึกมีค่าคะแนน 1 การให้บริการตามหน้าที่มีค่าคะแนน 0

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการขอความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาในแต่ละสถานีตำรวจซึ่งมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันให้ตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับให้ตอบแบบสอบถามโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24-28 เมษายน 2543 โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 240 ชุด แต่เนื่องจากแบบสอบถามที่ใช้ มีความละเอียดต้องทำความเข้าใจและต้องใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามมาก การแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการตำรวจบางนายแจกในช่วงเช้าหรือปฏิบัติหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างรีบไปตอบแบบสอบถามโดยละเอียด แต่การเก็บแบบสอบถามคืนไม่ตรงกับช่วงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ จึงสามารถเก็บรวบรวมได้เพียง 218 ชุด และในจำนวน 218 ชุด คิดเป็นร้อยละ 66.25 เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์และไม่นำเชื่อถือ 49 ชุด คงเหลือแบบสอบถามใช้ได้ทั้งสิ้น 169 ชุด

3.4 การทดสอบแบบสอบถาม

-การทดสอบความถูกต้อง ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม แล้วทำไม่ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขเพื่อความถูกต้องของแบบสอบถาม

-การทดสอบความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ทดลองก่อน (Pre-Test) กับข้าราชการตำรวจกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 20 ชุดจากผลการทดสอบนี้แสดงว่าข้อความใดมีความสัมพันธ์กับข้อความอื่นๆ ถ้า ผู้วิจัยจะตัดข้อความนั้นออกจนกระทั่งได้ข้อความที่มีความสัมพันธ์กับข้อความอื่นสูงขึ้น และระดับความเชื่อมั่นสูงขึ้นด้วย ผู้วิจัยจึงนำข้อความเหล่านั้นไปใช้ในการทดสอบจริง

ผลการทดสอบก่อนและทดสอบหลังมีดังนี้

แบบวัด	ค่า Alpha ในการ Pre test	ค่า Alpha ในการทดสอบจริง
แบบวัดการควบคุมตนเอง	.6324	.7209
แบบวัดทัศนคติต่อการทำงานราชการ	.8534	.6565
แบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม	.7281	.7915

3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์

1. สถิติพรรณนา เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยแสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Oneway Analysis of Varaince) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ