

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจรรยาบรรณ
อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการ
วิจัยตามลำดับ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจรรยาบรรณ
อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย
เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม
(Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative
Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จำนวนประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลทาภา
อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งมีจำนวน ๖,๓๘๕ คน^๑

๒) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลทาภา อำเภอ
แม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งมีจำนวน ๖,๓๘๕ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยเทียบ
สัดส่วน (Proportional Multi-Stage Random Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

^๑ ที่ว่าการอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน, อ้างแล้ว.

๒.๑) ทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำไปกำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้^๒

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

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

$N(e)^2$ = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error ๐.๐๕)

วิธีทำ

$$n = \frac{6385}{1 + 6385 (0.05)^2}$$

$$= \frac{6385}{1 + 1.25} = \frac{6385}{2.25}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน $n = 375$ คน

๒.๒) หาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้านด้วยการเปรียบเทียบตารางสัดส่วน

๒.๓) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนโดยเทียบสัดส่วน (Proportional Multi-Stage Random Sampling) มีรายละเอียดดังนี้

๑. สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยการจับกลุ่มตามพื้นที่เขตหมู่บ้าน

๒. คำนวณการเทียบสัดส่วนประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง

๓. ทำการสุ่มอย่างเป็นระบบ (systematic sampling) โดยวิธีการนับเรียงลำดับความถี่ของเลขที่บ้าน ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑

^๒ อภินันท์ จันตะณี, การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ, (ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๙), หน้า ๓๕.

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำบลทากาศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านท้องผาย	๓๓๔	๒๐
หมู่ที่ ๒ บ้านแพะยั้ง	๓๒๙	๑๙
หมู่ที่ ๓ บ้านดอยแช่	๔๐๙	๒๔
หมู่ที่ ๔ บ้านหมื่นข้าว	๕๔๙	๓๒
หมู่ที่ ๕ บ้านเกาะทราย	๖๐๑	๓๕
หมู่ที่ ๖ บ้านทากาศ	๑,๐๐๙	๕๙
หมู่ที่ ๗ บ้านนาห้า	๑๙๗	๑๒
หมู่ที่ ๘ บ้านแม่ขนาด	๖๕๖	๓๙
หมู่ที่ ๙ บ้านป่าเลา	๔๐๓	๒๔
หมู่ที่ ๑๐ บ้านผาด่าน	๔๐๖	๒๔
หมู่ที่ ๑๑ บ้านหนองผึ่ง	๒๑๗	๑๓
หมู่ที่ ๑๒ บ้านหนองบัว	๒๘๑	๑๖
หมู่ที่ ๑๓ บ้านดอยคำ	๒๔๐	๑๔
หมู่ที่ ๑๔ บ้านปางผาง	๒๑๗	๑๓
หมู่ที่ ๑๕ บ้านแม่สะแงะ	๒๒๕	๑๓
หมู่ที่ ๑๖ บ้านดอยยาว	๓๑๒	๑๘
รวม	๖,๓๘๕	๓๗๕

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| ๑. พระครูสิริสุตาภิรมณ์ | เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง |
| ๒. พันตำรวจโทชัยทอง คำอ้าย | รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน |
| ๓. พันตำรวจโทปฏิพัทธ์ สัมพันธ์ | พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ |
| ๔. พันตำรวจโทสมบัติ พันธวิทย์ | สารวัตรอำนาจการ |
| ๕. พันตำรวจโทพิพัฒน์ ดุ้ยเจริญ | สารวัตรสืบสวนสอบสวน |
| ๖. พันตำรวจโทนิรัตน์ วรรณ | สารวัตรป้องกันปราบปราม |

๗. ร้อยตำรวจเอกรุ่งโรจน์ ปัญโญโชติ	พนักงานสอบสวน
๘. ร้อยตำรวจตรีเสน่ห์ มาละ	รองสารวัตรป้องกันปราบปราม
๙. ร้อยตำรวจตรีปกรณ์ แสงยอง	รองสารวัตรป้องกันปราบปราม
๑๐. ร้อยตำรวจตรีจรัส สิงห์คำโล	รองสารวัตรป้องกันปราบปราม
๑๑. ร้อยตำรวจตรีเดช โยปินตา	รองสารวัตรจราจร
๑๒. นายสวัสดิ์ โยกาศ	ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่ทา
๑๓. นายปฐมภพ เสี่ยงขึ้น	นักธุรกิจเอกชน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก. เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานตำรวจทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือวิจัย
๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
๔. สร้างเครื่องมือ
๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
๗. ปรับปรุงแก้ไข
๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานตำรวจทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานตำรวจทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตาม

หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ที่มารับบริการ(Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศอำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ทั้ง ๔ หลักๆ ละ ๕ ข้อ รวม ๒๐ ข้อ

๑. ทาน
๒. ปิยวาจา
๓. อตถจริยา
๔. สมานัตตตา

โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้ศึกษากำหนดเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศอำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มากที่สุด**

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มาก**

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **ปานกลาง**

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **น้อย**

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศอำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

๑. พระครูภาวนาโสภิต, วิ.,ดร. กรรมการประจำหลักสูตร พุทธศาสตรมหาบัณฑิต
๒. ดร.ฐิติวุฒิ อรุณศิริโรจน์ กรรมการประจำหลักสูตร พุทธศาสตรมหาบัณฑิต

- | | |
|-----------------------|--|
| ๓. อ.ไพรินทร์ ณ วันนา | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน |
| ๔. อ.อาเดช อุปนันท์ | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รก. วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน |
| ๕. อ.ประเด่น แบนปิง | หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาลัยสงฆ์
ลำพูน |

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถามตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) แก่ประชาชนทั่วไปในท้องที่รับผิดชอบของสถานีดำรงภูธรแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Acoefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๓ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๙๖๔

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

ข. เชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงภูทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

๑. การให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ และการให้คำแนะนำ
๒. การให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ นุ่มนวล และเป็นมิตร
๓. การอาสาช่วยเหลือการติดต่อราชการ การแก้ไขปัญหาต่างๆ
๔. การให้ความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค วางตัวเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ

ในการให้บริการ

๕. การให้บริการด้วยความเต็มใจและยินดีที่จะให้บริการ

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

^๓สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.หน้า ๑๙๑.

๑. การรวบรวมเอกสาร ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และงานเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

๒. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้กำกับการสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน เพื่อขอความร่วมมือไปยังประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน หลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือ ประชากรผู้มาติดต่อใช้บริการของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนจำนวน ๒๒๒ คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

๔. ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และทำการบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึกและการบันทึกเสียง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ที่ใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของผู้มาติดต่อใช้บริการของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๔

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ **มากที่สุด**

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ **มาก**

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ **ปานกลาง**

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ **น้อย**

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ **น้อยที่สุด**

๔) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ที่มาใช้บริการ โดยวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (f-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

๕) ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๖) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

^๔ สุวริย์ ศิริโกการภิรมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔๐.