

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ๔ ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Question) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน จำนวน ๓๐๐ คน / เดือน^๑

๒) กลุ่มตัวอย่าง

^๑ งานแผนและนโยบาย, บรรยายสรุปโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน, ๒๕๕๖.

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลำพูน จำนวน ๓๐๐ คน/เดือน ได้กลุ่มตัวอย่าง ๑๖๙ คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) จากประชากรที่มารับบริการ ซึ่งการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญนี้เนื่องด้วยเหตุผลว่า ประชาชนผู้มารับบริการในแต่ละวันไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้ และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจกตธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน อำเภอลำพูน ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๘ รูป/คน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| ๑) พระครูสุวัฒนนิมิต | เจ้าอาวาสวัดใหม่ศิริไล |
| ๒) พ.ต.อ. จีระติกุล อรุณจันทร์ภักดี | ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรลำพูน |
| ๓) พ.ต.ท. สุระศักดิ์ ชันแก้ว | พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ |
| ๔) ร.ต.ต. เสน่ห์ มะโนจิตร | คณะกรรมการตำรวจ |
| ๕) นางสาวณัฐกานต์ ฉางข้าวคำ | นิติกร |
| ๖) นายนิรันดร์ ปาละมา | ครูชำนาญการพิเศษ |
| ๗) นายสุกิจ ตุ่นวงศ์ | กำนันตำบลป่าไผ่ |
| ๘) นายวิจิต ใหมธรรม | ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๓ ตำบลลิ |

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

ก.เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาหลักการ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจกตธรรม ๔ ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔. สร้างเครื่องมือ

๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

๗. ปรับปรุงแก้ไข

๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒) ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ทั้ง ๔ ด้านๆ ละ ๕ ข้อ รวม ๒๐ ข้อ

๑. ด้านทาน

๒. ด้านปิยวาจา

๓. ด้านอัตถจริยา

๔. ด้านสมานัตตตา

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้ศึกษากำหนดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี 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 อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน (Open ended Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบของแบบสอบถามปลายเปิดจำแนกตามประเด็นของตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย

๑. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านทาน

๒. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัณทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน ด้านปียวจา

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัณทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน ด้านอัถถจรียา

๔. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัณทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน ด้านสมานัตตตา

๓.๓.๓) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|--|
| ๑. ดร.ศรียทน นันดาลิต | อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยสงฆ์ล่ำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๒. ดร.นิกร ยานินตา | อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยสงฆ์ล่ำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๓. ดร.ฐิติวุฒิ อรุณศิริโรจน์ | อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยสงฆ์ล่ำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๔. ดร.วิษณุพล ผลมาก | อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยสงฆ์ล่ำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๕. นายประเด่น แบนปิง | หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
วิทยาลัยสงฆ์ล่ำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถามตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยใช้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๘ – ๑.๐

๓. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีดารวจภูธรทุ่งหวัซัง จังหวัตล่ำพูน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๒ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๐๔ เมื่อจำแนกรายด้านของการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ได้ค่าแต่ละด้านดังนี้

๑. ด้านทาน	เท่ากับ ๐.๗๓๑
๒. ด้านปิยวาจา	เท่ากับ ๐.๗๒๑
๓. ด้านอรรถจริยา	เท่ากับ ๐.๕๕๘
๔. ด้านสมานัตตตา	เท่ากับ ๐.๕๘๒

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

ข. เชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

๑. การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชน
๒. การให้บริการประชาชนในด้านทาน
๓. การให้บริการประชาชนในด้านปิยวาจา
๔. การให้บริการประชาชนในด้านอรรถจริยา
๕. การให้บริการประชาชนในด้านสมานัตตตา

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาดำเนินการเก็บข้อตามขั้นตอน ดังนี้

ก. เชิงปริมาณ

๑. การรวบรวมเอกสาร ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน

๒. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน เพื่อขอความร่วมมือไปยังสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน หลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

^๒ สีน พันธุ์พิณี, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๕๗), หน้า ๑๙๑.

๓. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลำพูน จำนวน ๑๖๙ คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

ข. เชิงคุณภาพ

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) และทำการบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึก และการบันทึกเทป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ก. เชิงปริมาณ

๓.๕.๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๓.๕.๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓.๕.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

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

๒) ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัณฐานวัฒนธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลำพูน

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๓

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) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามหลักสัณฐานวัฒนธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน โดยจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน โดยวิเคราะห์ทดสอบค่าที (t-Test) และค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

^๓ สุวรีย์ ศิริโกการภิรมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔๐

แบบทางเดียว (one – way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕) ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดใช้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

ข.เชิงคุณภาพ

๑. การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีการพรรณนาอ้างอิงคำพูดบุคคล