

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

##### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมี วิธีการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาภาคสนาม (Field Research)

2.1 การศึกษาเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ต่อพนักงานสอบสวนไว้ตามระเบียบแล้ว ณ สถานีตำรวจที่อยู่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 7 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการ ตรวจสอบเอกสาร ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ภูมิลำเนา ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการรับบริการ เป็นต้น เป็นคำถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบเลือกตอบคำถามในกรอบที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพ และความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด โดยใช้มาตรวัดความคิดเห็นแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์

ลักษณะคำถามในแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 รูปแบบคือ

1. คำถามที่ให้เลือกตอบ
2. คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยเรียงเรียงข้อความที่จะศึกษาประกอบด้วย ข้อความในเชิงบวก (Positive Item) ข้อความในเชิงลบ (Negative Item) และสร้างมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

<u>Positive Item</u>	<u>Negative Item</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน
เห็นด้วย 4 คะแนน	เห็นด้วย 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ 3 คะแนน	ไม่แน่ใจ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก

ในส่วนของการศึกษาเชิงคุณภาพ จะใช้การรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) กับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 7 คน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

### ประชากร

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินต่อพนักงานสอบสวนไว้ตามระเบียบแล้ว ณ สถานีตำรวจที่อยู่ภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประกอบด้วย 11 สถานี และมีการจัดเก็บข้อมูลยังแผนกสถิติคดีอาญาของบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในปี พ.ศ. 2549 ประกอบด้วยคดีกลุ่มที่ 3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน จำนวน 2,028 ราย คดีกลุ่มที่ 4 คดีที่น่าสนใจ ไม่นับรวมคดีข่มขืนและฆ่า และลักพาเรียกค่าไถ่ 1,526 ราย

### ตารางที่ 3.1

จำนวนประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ คดีกลุ่มที่ 3, 4 ในภาพรวม  
ของ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในปี พ.ศ. 2549

ประเภทคดี	ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์
คดีกลุ่มที่ 3	2,028
คดีกลุ่มที่ 4*	1,526
รวม	3,554

ที่มา: แผนกสถิติคดีอาญา กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พ.ศ. 2549

หมายเหตุ: \* คดีกลุ่มที่ 4 ไม่นับรวมคดีข่มขืนและฆ่า และลักพาเรียกค่าไถ่

เนื่องจากกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ได้มีการแบ่งพื้นที่ ออกเป็น 11 สถานีตำรวจ อันประกอบไปด้วยสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด สถานีตำรวจนครบาลบางเขิน สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง และสถานีตำรวจนครบาลบวรมงคล ซึ่งในแต่ละสถานีตำรวจจะมีจำนวนของประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์แตกต่างกันไป (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2  
จำนวนประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ คดีกลุ่มที่ 3, 4  
แยกตามสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

สถานีตำรวจนครบาล	ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์		รวม
	คดีกลุ่มที่ 3	คดีกลุ่มที่ 4*	
บางพลัด	396	320	716
บางยี่ขัน	270	165	435
ตลิ่งชัน	331	245	576
บางขุนนนท์	198	130	328
บางกอกน้อย	218	149	367
บางกอกใหญ่	157	138	295
บางเสาธง	192	145	337
ท่าพระ	69	66	135
ธรรมศาลา	112	99	211
ศาลาแดง	81	68	149
บวรมงคล	4	1	5
รวม	2,028	1,526	3,554

ที่มา: แผนกสถิติคดีอาญา กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พ.ศ. 2549

หมายเหตุ: \* คดีกลุ่มที่ 4 ไม่นับรวมคดีข่มขืนและฆ่า และลักพาเรียกค่าไถ่

#### กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีผสมแบบบังเอิญอย่างเป็นระบบ (Systematic-Accidental Sampling) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2532, น. 119) โดยได้แยกการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบนั้น ผู้ศึกษาได้นำจำนวนเหยื่ออาชญากรรมทั้งหมดตามตารางที่ 3.2 มาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่ควรจะเป็นโดยใช้สูตร ดังต่อไปนี้ คือ (Taro Yamane, 1967, p. 886)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า  $n$  = 358 ราย

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 358 ราย สำหรับการศึกษาคั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,000 ราย หรือประมาณ 3 เท่าของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการส่งและตอบรับแบบสอบถามทางไปรษณีย์จากกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วนอาจไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หรือบางส่วนอาจมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ที่เคยให้ไว้กับพนักงานสอบสวนในขณะที่ทำการสอบสวน และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากคดีแต่ละประเภทในสัดส่วนที่เหมาะสม และสอดคล้องตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ครบ 1,000 คน ตามอัตราความมกน้อยของกลุ่มประชากรที่มีอยู่ในคดีแต่ละประเภท

ตารางที่ 3.3  
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ประเภทคดี	จำนวนประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
คดีกลุ่มที่ 3	2,028	570
คดีกลุ่มที่ 4	1,526	430
รวม	3,554	1,000

จากนั้น จึงได้นำขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่มตามตารางที่ 3.3 มาเทียบสัดส่วนแยกแต่ละสถานีตำรวจนครบาลตามอัตราส่วนของประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่มในแต่ละสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 (ตารางที่ 3.4)

### ตารางที่ 3.4

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามสถานีดำรวจนครบาล  
ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

สถานีดำรวจนครบาล	ประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์		รวม
	คดีกลุ่มที่ 3	คดีกลุ่มที่ 4	
บางพลัด	104	90	194
บางยี่ขัน	77	46	123
ตลิ่งชัน	94	69	163
บางขุนนนท์	56	36	92
บางกอกน้อย	62	42	104
บางกอกใหญ่	45	39	84
บางเสาธง	55	41	96
ท่าพระ	20	19	39
ธรรมศาลา	32	28	60
ศาลาแดง	23	19	42
บวรมงคล	2	1	3
รวม	570	430	1000

จากนั้นผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้การจับฉลากรายชื่อของประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ในสถานีดำรวจนครบาล ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ให้ได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางที่ 3.4

เมื่อได้รายชื่อของประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ทั้ง 1,000 คน แล้ว ในส่วนขั้นตอนของการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ก็จะใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยสอดซองเปล่าพร้อมติดตราไปรษณียากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้ศึกษาไปพร้อมกับแบบสอบถามด้วย โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษาภายในกำหนด 1 เดือน เมื่อครบกำหนดแล้ว ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้ศึกษา จำนวน 389 ฉบับ ในจำนวนนี้เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 7 ฉบับ คงเหลือแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ใช้การได้ จำนวนทั้งสิ้น 382 ฉบับ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รูปแบบ คือ

1. การใช้แบบสอบถาม (Structured interview) เป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ ซึ่งได้กล่าวถึงโดยละเอียดไว้ในส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างแล้ว

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามภายใต้สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 7 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร ในส่วนของ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาของเจ้าพนักงานตำรวจต่อประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ รวมถึงบทความ วารสารทางวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ และคำนวณค่าทางสถิติของข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งใช้สถิติดังนี้ คือ

1.1 การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage-%)

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{X}$ ) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{X}$  คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

fx คือ ผลคูณของคะแนนกับความถี่ของคะแนน

N คือ จำนวนข้อมูลหรือคำตอบทั้งหมด

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \frac{\sum(X - \bar{X})^2}{(n - 1)}$$

S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X คือ ค่าคะแนนของแต่ละคน

$\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมด  $\frac{(\sum X)}{N}$

$\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนน

2. ใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4

3. การหาค่าความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร โดยใช้ค่า Chi-Square

4. ใช้การพรรณนาสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 4 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

#### การนำเสนอข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาในรูปแบบการบรรยายข้อมูลประกอบตาราง โดยแบ่งออกเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำเกี่ยวกับที่มาและความสำคัญของปัญหา มุมเหตุจูงใจและ วัตถุประสงค์ในการศึกษา

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีและกระบวนการดำเนินการวิจัย

บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ