

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

##### วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การศึกษาด้านความรู้ในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ใช้การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือตำราวิชาการ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กฎหมาย ระเบียบ เอกสารวิชาการ วารสาร หนังสือราชการ วิทยานิพนธ์ สถิติการดำเนินงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

2. การศึกษาความคิดเห็นของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ถึงแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และแนวทางการให้บริการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นการศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยการให้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่กำหนด

##### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ในส่วนของแนวทางในการให้บริการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ สหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษากำหนด คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (เฉพาะกองปราบปราม) สำนักงานกฤษฎีกา (เฉพาะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) กระทรวงมหาดไทย (เฉพาะกรมที่ดิน) กระทรวงสาธารณสุข (เฉพาะสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) และกระทรวงยุติธรรม (เฉพาะกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 598 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan คือ ขนาดประชากร 600 คน จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 234 คน (สถิติพัฒนา ยอดเพชร, 2544, น. 90-91) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

## ตารางที่ 3.1

ข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กองปราบปราม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	139	54
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	122	48
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	117	46
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม	115	45
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย	105	41
รวม	598	234

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยข้อมูลพื้นฐานซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปในด้าน เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา โดยจะเป็นคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมในด้าน ความหมายของการพิทักษ์สิทธิ รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ กระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ มีข้อความทั้งหมด 18 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ 1 ข้อ (ใช่ , ไม่ใช่) โดยใช้เกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

คำถามเชิงบวก (Positive Questions) คำถามเชิงลบ (Negative Questions)

ตอบถูก (ใช่) ให้ 1 คะแนน ตอบถูก (ไม่ใช่) ให้ 1 คะแนน

ตอบผิด (ไม่ใช่) ให้ 0 คะแนน ตอบผิด (ใช่) ให้ 0 คะแนน

เมื่อแยกคำถามทั้ง 18 ข้อออกเป็นด้านต่าง ๆ ตามที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ กระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ ดังนี้

ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ มีแบบทดสอบ 7 ข้อ แบ่งเกณฑ์ระดับ  
ความรู้ ดังนี้

1 – 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้น้อย

6 – 7 คะแนน หมายถึง มีความรู้มาก

ดังนี้

ด้านรูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ มีแบบทดสอบ 5 ข้อ แบ่งเกณฑ์ระดับความรู้

1 – 3 คะแนน หมายถึง มีความรู้น้อย

4 – 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้มาก

ความรู้ ดังนี้

ด้านกระบวนการของการพิทักษ์สิทธิ มีแบบทดสอบ 6 ข้อ แบ่งเกณฑ์ระดับ

1 – 4 คะแนน หมายถึง มีความรู้น้อย

5 – 6 คะแนน หมายถึง มีความรู้มาก

ในภาพรวมของระดับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคนั้น ผู้  
ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์ไว้ 2 ระดับ ตามช่วงคะแนนที่ได้รับจากการทำแบบทดสอบทั้ง 18 ข้อ ดังนี้

12 – 14 คะแนน หมายถึง มีความรู้น้อย

15 – 18 คะแนน หมายถึง มีความรู้มาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อแนวทางในการให้บริการประชาชนใน  
ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตรา  
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วย  
ปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยสอบถามเกี่ยวกับ การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค  
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค การเรียกร้อง  
ชดเชยค่าเสียหาย การเป็นตัวแทนของผู้บริโภค การกำหนดนโยบายหรือกฎหมายเกี่ยวกับการ  
พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ความทันสมัยของนโยบายหรือกฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค การ  
มีส่วนร่วมของประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค มีจำนวน 30  
ข้อ

สำหรับการให้คะแนนในข้อคำถามในส่วนที่ 3 นี้ ซึ่งเป็นคำตอบในลักษณะที่  
เป็นมาตราส่วน ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale โดยมีการวัด 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยมากที่สุด มีระดับคะแนน 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก มีระดับคะแนน 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง มีระดับคะแนน 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย มีระดับคะแนน 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับคะแนน 1 คะแนน

ดังนั้น การแปลความหมายคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ใช้เกณฑ์การคำนวณจากสูตร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำ}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

ดังนั้น ระดับคะแนนเฉลี่ยของคำถาม 5 ระดับ คะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะมีขั้นของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นลักษณะคำถามที่ให้เลือกตอบข้อคิดเห็นที่ผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ มีจำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูล เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา และความครอบคลุมกลุ่มประเด็นที่ศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ Pre-test กับกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5

หน่วยงาน คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (เฉพาะกองปราบปราม) สำนักงานกฤษฎีกา (เฉพาะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) กระทรวงมหาดไทย (เฉพาะกรมที่ดิน) กระทรวงสาธารณสุข (เฉพาะสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) และกระทรวงยุติธรรม (เฉพาะกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง หน่วยงานละ 6 คน รวมทั้งหมด 30 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในเรื่องภาษา ข้อคำถาม และนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.8943

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้กับกลุ่มประชากรที่จะศึกษาต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษา กำหนดขึ้นไปแจกกับสหวิชาชีพต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนมีนาคม - เดือนเมษายน 2549 จำนวน 234 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้ง 234 ชุด แล้วก็ได้ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บเรียบร้อยแล้ว มาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ (Percentage)
2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean)
3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance)
5. การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t – test และ F – test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แล้วจึงนำเสนอผลการศึกษาในเชิงพรรณนาประกอบตารางอธิบายข้อมูลในการศึกษา โดยมุ่งสาระสำคัญจากแบบสอบถาม

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) มัชฌิมเลขคณิต (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนรายชื่อของแบบสอบถาม

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบคำถามนั้น ๆ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{x} = \text{ค่ามัชฌิมเลขคณิต}$$

$$N = \text{จำนวนคำตอบทั้งหมด}$$

$$f = \text{จำนวนความถี่ของแต่ละคำตอบ}$$

$$x = \text{ค่าน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับคูณกับความถี่}$$

2. การวิเคราะห์หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร

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

$$n = \text{จำนวนคำตอบทั้งหมด}$$

$$f = \text{จำนวนความถี่ของแต่ละระดับ}$$

$$x = \text{ค่าของน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ}$$

$$n \sum fx^2 = \text{ผลรวมของความถี่คูณกับคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง}$$

$$(\sum fx)^2 = \text{กำลังสองของผลรวมความถี่คูณกับคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง}$$

3. การหาค่าความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยคำตอบของแต่ละข้อ เพื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยทดสอบค่า F-test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว The One-Factor Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA เพื่อหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t-test

4. การแสดงระดับค่าเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การคำนวณจาก

<u>คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด</u>		
<u>จำนวนชั้น</u>		
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาค้างนี้ ใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบตาราง

ชำนาญกหอสมุด