

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย สถิติข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2550 จำนวน 1,450 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ สถิติข้อมูล ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - เมษายน 2550 จำนวน 314 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชาชน โดยใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วนของประชากรไม่เกิน 0.05

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{1,450}{1 + 1,450(0.05)^2} = 313.17$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลเป็นจำนวนเต็ม จึงปัดเศษของกลุ่มตัวอย่างจาก 313.17 คน เป็น 314 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

1) ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนให้หน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มมาศึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกัน ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จำนวนหน่วยตัวอย่าง	จำนวน (คน)		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	53	53	106
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	52	52	104
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	52	52	104
รวม	157	157	314
อาชีพ			
รับราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	52	52	104
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	52	104
เกษตรกรหรือรับจ้าง	53	53	106
รวม	157	157	314

2) ผู้วิจัยทำการเปิดอ่านรายชื่อจากสมุดรายชื่อผู้มาใช้บริการในปี พ.ศ. 2549 ตั้งแต่เลขที่ 1 เป็นต้นไป โดยเลือกเอารายชื่อที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุในตารางที่ 1 ให้ครบตามจำนวนทุกกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของมิลเล็ท (Millet 1954 : 397 : 400) ใน 5 ด้านคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็วทันใจ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ซึ่งคำถามทั้งหมด จำนวน 25 ข้อ มีความหมายดังนี้

- | | |
|---|--|
| 5 | หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.2.3 สร้างแบบสอบถามตามแบบมิลเล็ต (Millet. 1954 : 397 – 400)

2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการแก้ไขวิเคราะห์ความตรงในด้าน โครงสร้าง (Construct Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านการใช้ภาษา และด้านอื่น ๆ ที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข จำนวน 4 ท่าน คือ

- 1) นายสุวิทย์ จันทร์หาว ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา Master of Science สาขาการวางแผนพัฒนาภูมิภาคและชนบท สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
- 2) นายปราโมทย์ รัชพิช ตำแหน่ง นายอำเภอเมืองลำ จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 3) นายศรินทร์ พิมพะนิคย์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานส่วนท้องถิ่น จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4) นางสาวสายใจ อางองค์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักทะเบียนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร วุฒิการศึกษา ศีษศาสตรบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาสอบถาม แล้วนำไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่ไปใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

2.2.6 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและทั้งฉบับ แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Chornbacn' s Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

2.2.7 เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือตรวจสอบ สถิติของประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549

3.2 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการที่ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2550

3.3 ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 3 คน ทำการช่วยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ซึ่งสมบูรณ์ถูกต้องครบทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนก รายชื่อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ ให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มอาชีพ ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แล้วดำเนินวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) \bar{X} ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล

5.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่าง เพศ การศึกษา และอาชีพ ใช้ t-test และ F - test (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

5.4 ประมวลข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นแล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา