

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการในงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549 จำนวน 2,731 คน (สถิติผู้มารับบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือน ตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

2.1 การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสถิติผู้มารับบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในเดือน ตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549 รวมทั้งสิ้น 2,731 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 173) ดังนี้

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

- เมื่อ  $n$  = ขนาดตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดของประชากรรวมทั้งสิ้น  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง (n)} &= \frac{2,731}{1 + [2,731(0.05)(0.05)]} \\ &= 348.8981 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 360 คน เพื่อให้ได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มเพศ อายุและกลุ่มอาชีพเท่า ๆ กัน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม 2549 ถึงเดือน ธันวาคม 2549 จำนวน 2,731 คน คำนวณและเพิ่มขนาดจนได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน จากนั้นกำหนดประชาชนที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยให้กลุ่มตัวอย่างมีเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่า ๆ กันเพศละ 180 คน ในแต่ละเพศ (180 คน) ให้กลุ่มตัวอย่าง มี 4 ช่วงอายุ คือ อายุไม่เกิน 25 ปี อายุ 26-40 ปี อายุ 41-55 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป ช่วงอายุละเท่า ๆ กัน จำนวน 45 คน ในแต่ละช่วงอายุของแต่ละเพศ (45 คน) ให้กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ เกษตรกรหรือรับจ้าง กลุ่มอายุละเท่า ๆ กัน จำนวน 15 คน และจากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำบัญชีรายชื่อประชากรที่ศึกษา จำนวน 2,731 คน ดังกล่าว ให้แต่ละบัญชีรายชื่อประกอบด้วยประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ และกลุ่มอาชีพเดียวกัน แล้วกำหนดเลขหมายกำกับไว้แต่ละรายชื่อ จากนั้นทำการจับสลากเลือกให้แต่ละบัญชีได้ จำนวน 15 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ได้ครบตามสัดส่วน ที่กำหนดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มเพศ	กลุ่มอายุ	กลุ่มอาชีพ	จำนวน (คน)
1.ชาย (180 คน)	ไม่เกิน 25 ปี	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
	26-40 ปี	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
	41-55 ปี	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
	56 ปีขึ้นไป	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
2. หญิง (180 คน)	ไม่เกิน 25 ปี	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
	26-40 ปี	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
	41-55 ปี	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
	56 ปีขึ้นไป	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15
		ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	15
		เกษตรกรหรือรับจ้าง	15
รวม			360

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.2548 : 99) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้แต่ละข้อมีคะแนนและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

- 1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
- 1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย
  - 1.3.1 พันตำรวจโท สักดา เหมือนโพธิ์ ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี วุฒิการศึกษาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา)
  - 1.3.2 พันตำรวจตรี สิทธิพร ชารากุลทิพย์ ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี วุฒิการศึกษา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม)
  - 1.3.3 ร้อยตำรวจเอก วีรชัย เสนาลอย ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี วุฒิการศึกษา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม)

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบ แล้วนำไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้มารับบริการจากงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน โดยเลือกหน่วยตัวอย่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่า ๆ กัน คือ เพศชาย 20 คน เพศหญิง 20 คน

1.5 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อและทั้งฉบับ แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.2548 :105) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย .98

1.6 เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

## 2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 360 ฉบับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ประกอบด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 5 ด้าน คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุและ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ใน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ มีความหมายดังนี้

5 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีจำนวน 1 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติของผู้มารับบริการที่งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในเดือนตุลาคม 2549 ถึง เดือนธันวาคม 2549 พร้อมทั้งขอรายชื่อ ที่อยู่ของผู้มารับบริการดังกล่าว
2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการที่ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนตุลาคม 2549 ถึงเดือนธันวาคม 2549
3. ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์พร้อมซองจดหมายสำหรับใส่แบบสอบถามส่งกลับเจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ อายุ และ กลุ่มอาชีพของประชาชนผู้รับบริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มอายุ (หลายตัวแปรอายุต่าง ๆ) และกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปรอาชีพต่าง ๆ) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test

5. ประมวลข้อเสนอแนะจากจากประชาชนที่มารับบริการจากงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ  $t$ -test เพื่อหาค่า  $t$  (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach)

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป โดยใช้สถิติ

2.1.1 ความถี่ (Frequency)

2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย *t*-test

2.4 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพ โดยใช้ *F*- test (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY