บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. ระยะที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาขอใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี พ.ศ. 2549 โดยผู้วิจัยได้ใช้ สถิติประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2548 เป็นเกณฑ์เพื่อคำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่าง พบว่าในปี พ.ศ. 2548 มีผู้มาขอรับบริการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีทั้งสิ้น จำนวน 137,400 คน (สถิติจากบันทึกประจำวันของผู้มาขอใช้บริการ ในปี 2548 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มาขอรับการบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด (ประจำปี 2548) จำนวน 137,400 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรการหาตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 137,400 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{137,400}{1+137,400(0.05)^2}$$

$$n = 398.84$$

ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยมีความประสงค์จะเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าเป็นจำนวนเต็มต้องการให้ข้อมูลเป็นจำนวนเต็มจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า(Quota Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นชายและหญิง อย่างละครึ่ง จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ผู้วิจัยต้องการจนครบถ้วน เช่น การสอบถามประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ว่ามีความรู้สึกในการบริการของประชาชนที่มารับบริการในแต่ละวันของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและร่างให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แล้วนำมาเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแนะนำแก้ไข ปรับปรุง

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อนำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

1) พันตำรวจเอก ณรงค์วิทย์ พ่วงเภตรา วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2) นางสุวารี เหล่าอรรคะ วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง 8) เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ โครงสร้างและแบบสอบถาม

3) นายนันทวิทย์ นาคแสง วุฒิการศึกษา ศศ.ม (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 7 ว) อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณด้านภาษา

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย

5) นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t – test โดยนำข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 94)

6) เฉพาะข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกเหมาะสม นำมาตรวจสอบหาค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปพิมพ์ใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมที่ใช้บริการจากสถานีตำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัว จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ขอความร่วมมือ ตรวจสอบสถิติประชาชนผู้มาขอรับบริการ

4.2 ทำหนังสือ จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้มาขอรับบริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ใช้ผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีแล้ว จำนวน 2 คนในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปลงรหัส และให้คะแนนแต่ละข้อ จากอำนาจจำแนกรายข้อ 5 ระดับดังนี้

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

5.2 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมกำหนด กฎเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 12)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำหลักสถิติมาใช้ ดังนี้

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือได้แก่

6.1.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤต t เป็นรายข้อตามวิธี t – test

6.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

6.3 สถิติทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ t – test (Independent Samples) โดยนำข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543:94) และ f –test (One-Way ANOVA)

6.4 กรณีมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) โดย วิธีการ LSD. ของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

7. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

3 กรกฎาคม 2549 - สิงหาคม 2550

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
RAJABHAT NAKHONRATCHASIMA UNIVERSITY