

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550 – เมษายน 2550 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,450 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550 – เมษายน 2550 จำนวน 1,450 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973 : 727 ; อ้างถึงใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร 2543 : 28) ดังนี้

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

- N = ขนาดของประชากรทั้งหมด
- e = ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วนของประชากรไม่เกิน 0.05
- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{1,450}{1 + 1.450(0.05)^2} = 313.17$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลเป็นจำนวนเต็ม จึงปัดเศษของกลุ่มตัวอย่าง จาก 313.17 คน เป็น 314 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

1) ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนให้หน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มมาศึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกันตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	อาชีพ	จำนวน (คน)
1. เพศชาย	157	1. ประถมศึกษา	53	1. รับราชการ/พนักงานส่วน ท้องถิ่นและพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	52
		2. มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	52	2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	52
		3. อนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป	52	3. เกษตรกรรมหรือรับจ้าง	53
2. เพศหญิง	157	1. ประถมศึกษา	53	1. รับราชการ/พนักงานส่วน ท้องถิ่นและพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	52
		2. มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	52	2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	52
		3. อนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป	52	3. เกษตรกรรมหรือรับจ้าง	53
รวม	314		314		314

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Beale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้ในแต่ละข้อมีคะแนนและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.2 กำหนดกรอบแนวความคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.1.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการแก้ไขวิเคราะห์ความตรงในด้านโครงสร้าง (Construct Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านการใช้ภาษา และด้านอื่นๆ ที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขจำนวน 4 ท่านคือ

1) นายสุวิทย์ จันทร์หาว ตำแหน่งท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย วุฒิปริญญา

Master of Science สาขาการวางแผนพัฒนาภูมิภาคและชนบท สถาบัน เทคโนโลยีแห่งเอเชีย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายปราโมทย์ ธัญญพิช ตำแหน่งนายอำเภอบึงค้ำ จังหวัดหนองคาย

วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3) นายศรันย์ ทิมพะนิตย์ ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานส่วนท้องถิ่น จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4) นางสาวสายใจ อางองค์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักทะเบียนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร วุฒิการศึกษา ศีษศาสตรบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มารับบริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน โดยเลือกหน่วยตัวอย่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่าๆกันคือ เพศชาย 20 คน เพศหญิง 20 คน

2.1.5 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและทั้งหมด แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient)

2.1.6 เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิจัย

## 2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านการบริการทั่วไป

2.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

2.2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2.2.5 ด้านการบริหารจัดการสถานี

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการเชิงลิเคิร์ต (Likert) ใน 5 ด้าน คือความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกหรือความยุติธรรมคดีอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการจัดการสถานี ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 42 ข้อ มีความหมายดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขออนุญาตในการจัดเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549

3.2 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขออนุญาตในการจัดเก็บข้อมูลผู้มารับบริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550 – เมษายน 2550

3.3 ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีแล้ว จำนวน 3 คน ในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์แล้วคืนมายังผู้วิจัย

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ และระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนที่มารับบริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการรวบรวมและประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)  $\bar{X}$  ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลดังนี้ (บุญชู ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ช่วงคะแนน		ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับการบริการระหว่างกลุ่มอาชีพและระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปร เพศชาย เพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test

4.5 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ  $t$ -test เพื่อหาค่า  $t$  (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (J.Cronbach)

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์พื้นฐานข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป โดยใช้สถิติ

- ความถี่ (Frequency)
- ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) X ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

5.2.4 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปร เพศชาย และเพศหญิง) ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test แยกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)