

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7,488 คน (อ้างอิงจากใช้สถิติผู้มาติดต่อในปี 2550 เฉลี่ยเดือนละ 624 คน)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7,488 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 :727) ดังนี้

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

กำหนดให้ $n =$ ขนาดตัวอย่าง

$N =$ จำนวนประชากร

$e =$ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดเท่ากับ .05

แทนค่าตามสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{7,488}{1 + 7,488 \times (.05)^2} \\ &= \frac{7,488}{1 + (7,488 \times .0025)} \\ &= 379.72 \\ &= 380 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือจำนวน 380 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 3 คน แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จนครบจำนวน 380 คน จำนวนแบบสอบถาม 380 ฉบับ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านข้อมูลทั่วไป โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ข้อ

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย

3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ นนท์ ภัคดีพันธ์ (2547 : 99-104) และอรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : 89-91)

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอกณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง ความเที่ยงตรงทางเนื้อหา รูปแบบ และความเหมาะสมของภาษา และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดดังนี้

สอดคล้อง = 1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

- 1) นายธีระ ภูดี วุฒิ กศ.ม.(บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
- 2) นางสาวสมนึก ศิริเคน วุฒิ กศ.ม.(บรรณารักษศาสตร์) ตำแหน่ง ครูวิทยะชำนาญการ โรงเรียนโกสุมพิสัย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
- 3) พ.ต.ท.นฤทธิ นามนาวงษ์ วุฒิ นบ.ม. ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน(สบ. 2)สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
- 4) นายเรืองยศ วิชัย วุฒิ กศ.ม.(จิตวิทยา) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการชำนาญการ โรงเรียนโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3.2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำและเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.

2539 : 249) โดยผู้วิจัยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 ขึ้นไปเป็นจำนวน 30 ข้อ คำถามที่ใช้ในการวิจัย

3.2.4. ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) ใช้กับประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ทั้งฉบับ โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.82

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการของ สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทันทีให้ได้ครบจำนวน 380 ฉบับ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2550

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ และลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ (Sex)
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 เพศหญิง
2. ระดับการศึกษา
 - 2.1 ระดับประถมศึกษา
 - 2.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
 - 2.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 2.4 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

3. อาชีพ (Occupation)

- 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 2) นักเรียน/นักศึกษา
- 3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 4) รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนคร
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ให้คะแนนระดับความพึงพอใจแต่ละข้อคำถาม ดังนี้(บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 110)

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

5.2 นำแบบสอบถามที่ให้ลงรหัสแล้วไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูปและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติบรรยาย
(Descriptive Statistic) จากค่าทางสถิติได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)
และบรรยายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจนครโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) จาก
ค่าทางสถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำค่าเฉลี่ย
ที่ได้มาเทียบเกณฑ์การความหมายค่าเฉลี่ย เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (บุญชม
ศรีสะอาด. 2545 : 110)

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และบรรยายให้ทราบลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โทสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย

(1) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจำแนกตามกลุ่มเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ t -test

(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาและอาชีพ สถิติที่ใช้ได้แก่ F -test

(3) การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference)

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้การประมวลข้อเสนอแนะและการแจกแจงความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โทสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ได้แก่ t -test และ F -test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการแบบเปรียบเทียบแบบ LSD (Least Significant Difference)

6.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และใช้การพรรณนาความ