

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์  
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2,715 คน (สหกรณ์ออม  
ทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด 2552 : 4)
  2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร  
จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 350 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่
  3. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาสุ่มตัวอย่างตามลำดับชั้น ค้างนี้  
ชั้นที่ 1 ใช้หน่วยงานเป็นหน่วยการสุ่ม โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ค้างนี้
    - 1) หน่วยงานอำนวยการ จำนวน 2 หน่วยงาน
    - 2) สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งผู้กำกับการ จำนวน 20 สถานี
    - 3) สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งรองผู้กำกับการหรือสารวัตร  
ใหญ่ จำนวน 13 สถานี
- เพื่อให้การศึกษาคอบคลุมกลุ่มประชากรและสะดวกในการเก็บข้อมูลจึงใช้การ  
สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ทำการสุ่มมาร้อยละ 50 ได้หน่วยงาน  
อำนวยการ จำนวน 1 หน่วย สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งผู้กำกับการ จำนวน  
10 สถานี สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งรองผู้กำกับการหรือสารวัตรใหญ่

จำนวน 7 สถานี มีสมาชิกจำนวน 170 คน 921 คน และ 254 คน ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรที่ได้จากการสุ่มขั้นที่ 1

หน่วยงาน	จำนวนสถานี	จำนวนสถานี ที่สุ่มได้	จำนวนสมาชิก สหกรณ์
หน่วยงานอำนวยการ	2	1	170
สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่ง ผู้กำกับการ	20	10	921
สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่ง รองผู้กำกับการหรือสารวัตรใหญ่	13	7	254
รวม	35	18	1,345

ขั้นที่ 2 สุ่มสมาชิกสหกรณ์จากหน่วยงานที่ได้จากการสุ่มในขั้นที่ 1 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามอัตราส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง ต่อจำนวนสมาชิกสหกรณ์ขั้นที่ 1 คือ 350 ต่อ 1,345 คิดเป็นร้อยละ 25.95 ได้สมาชิกสหกรณ์จากหน่วยงานอำนวยการ จำนวน 44 คน สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งผู้กำกับการ จำนวน 239 คน สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งรองผู้กำกับการหรือสารวัตรใหญ่ จำนวน 66 คน ดังแสดงในตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หน่วยงาน	สถานี	ประชากร จากการสุ่ม ขั้นที่ 1	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
หน่วยงานอำนวยการ สถานีตำรวจภูธรที่มี หัวหน้าสถานีตำแหน่งผู้ กำกับการ  สถานีตำรวจภูธรที่มี หัวหน้าสถานีตำแหน่ง รองผู้กำกับการหรือ สารวัตรใหญ่	1. ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด	170	44
	2. สถานีตำรวจภูธรราชบุรี	111	29
	3. สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง	110	28
	4. สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย	83	22
	5. สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย	102	26
	6. สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์	78	20
	7. สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ	114	30
	8. สถานีตำรวจภูธรพนมไพร	106	28
	9. สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ	68	18
	10. สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ	83	22
	11. สถานีตำรวจภูธรจังหาร	66	17
	12. สถานีตำรวจภูธรบ้านดู่	31	8
	13. สถานีตำรวจภูธรหนอง	37	10
	14. สถานีตำรวจภูธรโลกสว่าง	37	10
	15. สถานีตำรวจภูธรขวาว	27	7
	16. สถานีตำรวจภูธรสว่าง	54	14
	17. สถานีตำรวจภูธรคงครั่งใหญ่	40	10
	18. สถานีตำรวจภูธรหัวโทน	28	7
รวม	18	1,345	350

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพ ของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้ให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 103)

ระดับคะแนน	ความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ นำเอาแนวคิดต่างๆ ข้อคำถามที่เคยมีผู้ศึกษามาแล้ว มาสังเคราะห์และประยุกต์ใช้ออกแบบสอบถาม และสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุม โครงสร้าง เนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาให้ความเห็นชอบ

3. นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงตามโครงสร้างเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ร.ต.ท.เสรีภาพ พานา ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง)  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ตำแหน่ง รองสารวัตรกลุ่มงานสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัด  
ร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.2 นายวชิร วงศ์กัญญา ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองเป็ด อำเภอธวัชบุรี  
จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.3 นางเขวานิษฐ์ อรรถยวาท ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ  
โรงเรียนศรีธวัชวิทยาลัย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและ  
ประเมินผล

4. ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาพบว่า มีข้อคำถามที่มีเนื้อหาซ้ำกัน โดยแนะนำให้พิจารณา  
ปรับปรุงแก้ไข ผู้ศึกษาจึงปรับข้อคำถามใหม่โดยการรวมข้อคำถามที่มีเนื้อหาซ้ำกันเข้าด้วยกัน  
และคัดออกบางส่วน ได้ข้อคำถามตามโครงสร้างเนื้อหาทั้งหมด 27 ข้อ นำข้อคำถามทั้ง 27  
มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.5 ถ้า  
ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อ  
หา สามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญพบว่า ข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ มีค่าดัชนี  
ความสอดคล้องสูงกว่า 0.5

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีไขกลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าอำนาจจำแนก โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
อย่างง่ายแบบ Pearson ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Coefficient) ได้ข้อ  
คำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ 26 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .43 ถึง .90  
และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  
( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronback) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .965

6. จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนการการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล
  2. ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองบางส่วนและ ขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่การเงินที่ปฏิบัติงานประจำสถานีตำรวจต่าง ๆ ช่วยเก็บข้อมูล
  3. เก็บรวบรวมข้อมูลช่วงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2553
  4. รวบรวมแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนน แล้วนำไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ
- การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 111)

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

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยการพรรณนาความ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ  
คำถามกับนิยามศัพท์ จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยวิธีโรวินลลีและแฮมเบิลตัน  
(Rovinelli And Hambleton) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก กัททิยธรณี. 2546 : 220)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม  
ศัพท์  
 $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
ทั้งหมด  
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 ค่าอำนาจจำแนก หากหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรดังนี้  
(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน ค่าอำนาจจำแนก  
X แทน คะแนนรายข้อ  
Y แทน คะแนนรายด้าน  
N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

1.3 ค่าความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)  
คำนวณตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก กัททิยธรณี. 2546 :  
225-226)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

$n$	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบทั้งฉบับ
$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

## 2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)