

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการศึกษาสามารถสนองต่อวัตถุประสงค์ขอบเขตของการศึกษา และประเด็นที่จะทำการศึกษาสามารถตอบสนองมาตรฐานที่ตั้งไว้ได้ครบถ้วน จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรืออาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในจำนวน 19,524 คน (เทศบาลเมืองนครพนม. 2553

: 6)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรืออาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 19,524 คน และหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) เท่ากับ 392 ราย ดังสมการและการแทนค่าในสมการ

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

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

$e^2$  = ค่าสัดส่วนที่ยินยอมให้คลาดเคลื่อนของข้อมูลจากประชากร  
ทั้งหมด ให้มีค่า เท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 95

เมื่อแทนค่าในสมการ จะได้

$$n = \frac{19,524}{1+19,524 (.05^2)}$$

$$= 391.9694$$

เพราะฉะนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 392 ราย

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรืออาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ตามสถานศึกษา ส่วนราชการ และหน่วยงานเอกชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในจำนวน 392 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

### การสร้างและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามสร้างเครื่องมือในการวิจัย มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามให้สอดคล้องครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบ ที่ทำให้ทราบถึงระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครพนม มาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบสอบถาม ปลายเปิด - ปิด

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา นำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดผลและประเมินผล และพิจารณาความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยการหาค่า IOC (Index of Congruence หรือ IOC) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2539 : 249) โดย กำหนดให้

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ + 1

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ - 1

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

4.1 พ.ต.ต.สุชกวี ศรีอีสาน วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งสารวัตรจราจร สถานีตำรวจนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นางสาวพิจิตรา ทีสุเกะ วุฒิการศึกษา ศศ.บ (ภาษาไทย) และ คม. (หลักสูตร และการสอน) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย นครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นางระพีพรรณ พรหมอาจ วุฒิการศึกษา ศศ.บ (คณิตศาสตร์) และ กศ.ม (หลักสูตรและการสอน) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนเทศบาล 2 (รัตน โกสินทร์ 200ปี) อำเภอ เมือง จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดผลและประเมินผล

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน ซึ่งไม่ใช่ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตาม วิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) โดยค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9197

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าสถานศึกษา หัวหน้าหน่วยงานเอกชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เพื่อขอร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยกำหนดให้มีผู้ช่วย 4 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับผู้ศึกษา แล้วเสร็จระหว่าง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนพบว่าถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ

2. ลงรหัสในแบบสอบถามตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3. ให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

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

4. นำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้บริการ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบ ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ เพศ ใช้  $t$ -test ตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ใช้  $F$ -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การจัดกลุ่มข้อเสนอแนะใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และใช้การพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY