

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานี  
ตำรวจเพื่อประชาชน ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### Rajabhat Mahasarakham University

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชน  
ที่มาใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปี  
พ.ศ. 2545 ซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 1,450 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจ  
ภูธรตำบลคลองวาฬ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มารับการบริการจากสถานี  
ตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ประจำปี 2545 จำนวน 1,450 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็น  
ตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727 อ้างถึงในสุพจน์  
วัฒนวิเชียร. 2543 : 28 ) ดังนี้

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วน  
ของประชากรไม่เกิน 0.05

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลเป็นจำนวนเต็ม จึงปัดเศษของกลุ่มตัวอย่าง  
จาก 313.17 คน เป็น 314 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า  
(Quota Sampling) และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก  
ประชากร ดังนี้

1) ผู้วิจัยกำหนดโควต้าให้หน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มมาศึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกัน  
ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จำนวน หน่วยตัวอย่าง ในแต่ละเพศ	จำนวน (คน)	จำนวน หน่วยตัวอย่าง ในแต่ละระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน หน่วยตัวอย่าง ในแต่ละอาชีพ	จำนวน (คน)
เพศชาย	157	ประถมศึกษา	31	รับราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	31
		มัธยมศึกษาตอนต้น	31	ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	31	เกษตรกร	31
		ปวส. / อนุปริญญา	32	รับจ้าง	32
		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	32	นักเรียน/นักศึกษา	32
เพศหญิง	157	ประถมศึกษา	31	รับราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	31
		มัธยมศึกษาตอนต้น	31	ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	31	เกษตรกร	31
		ปวส. / อนุปริญญา	32	รับจ้าง	32
		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	32	นักเรียน/นักศึกษา	32
รวม	314		314		314

2) ผู้วิจัยทำการเปิดอ่านรายชื่อจากสมุดรายชื่อผู้มาใช้บริการในปี 2545 ตั้งแต่  
เลขที่ 1 เป็นต้นไป โดยเลือกเอารายชื่อที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุในตารางที่ 1 ให้ครบตาม  
จำนวนทุกกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและร่างให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้เกิด

ความพึงพอใจในการทำงาน แล้วนำมาเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ  
แนะนำแก้ไข ปรับปรุง

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน  
เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของ  
ภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) พันตำรวจตรี วิษณุ ทวีแสง สารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอ  
สามพราน จังหวัดนครปฐม

2) นางมณี ศรีวิบูลย์ อาจารย์ผู้สอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร

3) นางสุคา จิตติศรีธนานันท์ อาจารย์ผู้สอน คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำ  
แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย

2.1.5 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้  
 $t$ -test โดยนำข้อที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 94)

2.1.6 เฉพาะข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกเหมาะสม นำมาตรวจสอบหาค่าความ  
เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)  
ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

2.1.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุม  
วิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจาก  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## 2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมที่ใช้บริการจากสถานีตำรวจ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม และซองสำหรับใส่แบบสอบถามคืนผู้วิจัย ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือเตือนไปยังผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนล่าช้า

3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐาน  
ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับ  
เกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ใช้การวิเคราะห์  
เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนคร  
ตำบลคลองวาฬ ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยด้านเพศ  
ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ  $t$ -test ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน  
ทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ Scheffe Method

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 ใช้การบรรยายวิเคราะห์  
เนื้อหา