

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานสอบสวน สถานีตำรวจนครราชสีมา อำเภอวิชนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey research) ผู้ศึกษาแบ่งการศึกษาออกเป็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากร(population) ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการภายในงานสอบสวนสถานีตำรวจนครราชสีมาอำเภอวิชนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเดือน ตุลาคม 2552 - เดือนพฤศจิกายน 2552 ซึ่งไม่ทราบจำนวนกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการในงานสอบสวนสถานีตำรวจนครราชสีมา ที่แน่นอนอย่างชัดเจนว่ามีจำนวนประชาชนเท่าใด

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษา ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่รู้จำนวนประชากร แล้วใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 385 คน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจนครราชสีมา จำนวน 385 คน วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวอย่างของประชากรโดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 14)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

กำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนสูงสุดในการประมาณค่า

$Z$  = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงปกติมาตรฐาน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด จากสูตร เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อน ของมอร์แกน 5 % ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยแทนค่า  $E=0.5$  ค่า  $Z = \pm 1.96$

ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 \times (0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ คน}$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

### 1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ จำนวน 385 คน แล้วทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวน จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบ่งเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีจำนวน 35 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 แผนกงาน ได้แก่ แผนกธุรการคดี แผนกเสมียนประจำวัน แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ แผนกพลจับ แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน แผนกเดินรายงาน และแผนกวิทยากรพิมพ์มือ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended)

## 2.2 การสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือ ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. สร้างกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือและจัดทำร่างเครื่องมือนำไปปรึกษาและรับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา

## 2.3 การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ปรับปรุงเครื่องมือในการศึกษาและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 ท่านและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ได้แก่

1.1 พันตำรวจโท กฤษณินทร์ จันทร์ศรีษา ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สบ. 3) สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย (ศน.ม.) สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.2 ร้อยตำรวจโท อธิราช นาคศรี ตำแหน่ง รองผู้สารวัตรป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย (ศน.ม.) สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3 นางเยาวนิตย์ อรัญญาวาส ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนศรีรัชวิทยาลัย อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

2. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC ( Index of Congruence ) ที่ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 – 1.00 (ตาราง 12 ภาคผนวก ข)

3. นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out ) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้ศึกษา ได้นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยผู้ศึกษาเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมเอง

4. นำแบบสอบถาม มาหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยวิธี Item - total Correlation ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.43 - 0.77 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค(Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 100)

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุง เสนออาจารย์ปรึกษาอีกครั้ง แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้จัดดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำหนังสือขอความร่วมมือให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากการมาใช้บริการของประชากร เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จำนวน 385 ชุด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 385 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบรหัส (Coding Form) แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และกำหนดระดับในการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 103)

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

2. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 103)

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

4. การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอโดยการพรรณาวิเคราะห์เนื้อหา

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ตำรวจ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการประมาณค่า (estimation)

5.2 การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของตำรวจ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอโดยการพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา

5.3 การหาคุณภาพเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ได้แก่

5.3.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

5.3.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) โดยวิธี Item - total Correlation



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY