

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 669 คน (สถานีตำรวจนครคอนหวาน. 2553 : 6)

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 251 คน โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ค้างนี้ (พงศพิชญ์ บุตรพระองค์. 2551 : 46-47)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดค่าค้างนี้

- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N คือ จำนวนประชากร
- e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดเท่ากับ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{669}{1 + 669(0.05)^2}$$

$$n = 250.56$$

$$n = 251$$

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือ 251 คน จากนั้นได้คำนวณหาตามสัดส่วนตัวอย่างในแต่ละตำบลโดยใช้สูตร คังนี่ (ยูทริช คิริพรรณ. 2551 : 58)

$$\text{สูตร } n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n_i$  คือ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล

$n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N_i$  คือ จำนวนหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนใน

แต่ละตำบล

$N$  คือ จำนวนหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือน

ทั้งหมด

แทนค่าจากสูตร ตัวอย่าง จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตำบลคอนหวาน

$$n_i = \frac{191 \times 251}{669}$$

$$= 72 \text{ คน}$$

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในตำบลคอนหวาน เท่ากับ 72 คน ผลการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง 4 ตำบล แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

| ลำดับ | เขตพื้นที่  | ประชากรที่มารับบริการ | กลุ่มตัวอย่าง |
|-------|-------------|-----------------------|---------------|
| 1     | ตำบลคอนหวาน | 191                   | 72            |
| 2     | ตำบลบัวค้อ  | 162                   | 61            |
| 3     | ตำบลโคกก่อ  | 173                   | 64            |
| 4     | ตำบลหนองโน  | 143                   | 54            |
| รวม   |             | 669                   | 251           |

ที่มา : (งานนโยบายและแผน สถานีตำรวจนครคอนหวาน. 2553 : 9)

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือ 251 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตพื้นที่อาศัยของเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครคอนหวานแล้วทำการจับสลากตัวอย่างออกมามาจนครบตามจำนวน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

2.1.1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ

2.1.3 สร้างแบบสอบถามเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนในการ

ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## 2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบ แก้ไขเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 2.2.1 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างด้านเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Item-Objective Congruency Index) ที่ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ +1

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ -1

จากนั้นพิจารณาคัดเลือกคำถามที่ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ขึ้นไป

ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- 1) พันตำรวจโทนพดล ศรีชะตา วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่งผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรภูธรครั้ง อำเภอภูธรครั้ง จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
- 2) พันตำรวจโทสุรียนต์ โลกสีอำนวย วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่งรองผู้กำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 3) นายคำป่าน ชัยชนะ วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันการศึกษา จังหวัดชัยภูมิ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ พิจารณาอีกครั้งแล้วจัดพิมพ์แบบสอบถาม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน จำนวน 30 คน ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม

ศรีสะเกษ. 2545 : 65) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.952 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .288-.829 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าระหว่าง .288-.818 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา มีค่าระหว่าง .249-.807 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าระหว่าง .313-.829 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร มีค่าระหว่าง .439-.770 ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ มีค่าระหว่าง .427-.795

### 2.3 ลักษณะเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนทวน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามปลายปิดที่เกี่ยวกับข้อมูลเขตพื้นที่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ตำบลคอนทวน ตำบลบัวคือ ตำบลโคกก่อ ตำบลหนองโน

ตอนที่ 2 คำถามปลายเปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนทวน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป
2. ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
3. ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ความพึงพอใจด้านการควบคุมและการจัดการจราจร
5. ความพึงพอใจด้านการการบริหารจัดการสถานีตำรวจ

โดยผู้ศึกษาเลือกใช้ระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนทวน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

3.1 ขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้ศึกษาออกไปพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน โดยสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จำนวน 251 ชุด

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกหาคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

### 4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ คะแนน 5 ระดับ ดังนี้ ( บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99 )

|                            |          |         |
|----------------------------|----------|---------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | กำหนดให้ | 5 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | กำหนดให้ | 4 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | กำหนดให้ | 3 คะแนน |
| ระดับความความพึงพอใจน้อย   | กำหนดให้ | 2 คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | กำหนดให้ | 1 คะแนน |

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่ม ดังนี้ ( บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100 )

|                         |         |                              |
|-------------------------|---------|------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

4.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอด้วยการพรรณาคความ

## 5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ

5.1.1 การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่า IOC (Index of Congruence)

5.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และการพรรณาคความ