

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 2,118 คน เป็นผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2558 ระยะเวลาจำนวน 4 เดือน (ทะเบียนผู้มารับบริการ สมุดรายนามประจำวัน : 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2558 จำนวน 342 คน มีวิธีการหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

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

- เมื่อ n แทน จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N แทน จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e แทน ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{2,118}{1 + [(2,118) \times (0.05)^2]} \\ &= \frac{2,118}{1 + (2,118 \times .0025)} \\ &= \frac{2,118}{1 + (5.2)} \\ &= 341.16 \end{aligned}$$

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดย มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้จำนวนประชากรที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม เป็นเกณฑ์ในการกำหนดสัดส่วน โดยการเทียบบัญชีรายชื่อประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 342 คน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ราชคูพนม	747	121
2	ราชคูพนมเหนือ	291	47
3	น้ำก่ำ	467	75
4	นาหวาด	189	31
5	ฝั่งแดง	234	38
6	อุ่มเหม้า	190	31
รวม		2,118	342

2. การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบ หรือไม่เฉพาะเจาะจง โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้และเลือกบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ใช้สอบถามประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม โดยกำหนดให้เป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบกำหนดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการ กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยวิธีแบบมาตรวัดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ท (Rating scale) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับตัวเลือก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม

2. แบบสัมภาษณ์

การสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการได้ข้อมูลในการวิจัยในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม จากประชาชนที่มาบริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลในการวิจัยได้ชัดเจนมากที่สุด จำนวน 20 คน โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยอยู่ในการควบคุมดูแล และให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบของกรอบแนวคิด และนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ

4.1 พ.ศ.อ.ธีรรัฐ ทิพย์พนนท์ วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง ผกก.สภ.ธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 พ.ต.ท.จักรกฤษณ์ ภักดิ์ไธสง วุฒิกการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง สว.สส.สภ.ธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นายภาณุวัฒน์ ชงยศ วุฒิกการศึกษา บริหารการศึกษามหาบัณฑิต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคอนนางหงส์ (หงส์ทองวิทยาคาร) อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

เกณฑ์ในการพิจารณามีดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน โดยได้ค่าเท่ากับ 100

ทุกครั้ง

5. ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อและนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

6. นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 6 ที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหา Corrected-Item Total correlation ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.84 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

8. สร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม

9. นำประเด็นคำถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ

10. ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ

11. เลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการแบบสัมภาษณ์

12. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม เพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยอบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์แบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

6. นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยข้อมูลแต่ละชุดมีความสมบูรณ์และถูกต้อง

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ และให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1.3 นำข้อมูลมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 - 100)

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

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ

น้อยที่สุด

2.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ สถิติ
 ที่ใช้ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า t (t -test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ และระดับ
 การศึกษา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F- test (one-way ANOVA) หากพบความ
 ต่างต่างใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอนี้เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ การแจกแจง
 ความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis) และข้อมูลที่ได้จาก
 แบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1. หาอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Corrected-Item Total correlation
2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์

แอลฟาของ Cronbach

3. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 3.1 ค่าความถี่
 - 3.2 ค่าร้อยละ
 - 3.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
 - 3.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบค่า t -test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน F -test (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD. (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553 : 161)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY