

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ซึ่งไม่มีการบันทึกข้อมูลจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 108)

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

P แทน สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$

ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$= 384.16$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 384.16 จึงได้ปรับเป็น 385 คน

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list), แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open questionnaire) ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจากข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ลิวน สายยศ และอังคณา สายยศ.

2536 : 100)

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่ามีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่ามีความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่ามีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่ามีความพึงพอใจ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Questionnaire)

การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จึงนำไป Try Out กับประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ก่อนเก็บข้อมูลจริง แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีของ ครอนบาช อัลฟา (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9169

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้ว จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ให้ได้ครบ 385 คน แล้วนำมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวม และค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติและเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD.

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 การมารับบริการของประชาชน

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ

4. ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณี ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ จำแนกตามการมารับบริการของประชาชน กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทาง สถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.