

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาและได้นำหลักการในพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ “ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๑๕,๙๕๘ คน^๑

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ไปขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน^๒ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๗๕ คน

^๑งานนโยบายและแผน,บรรยายสรุปของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ.๒๕๕๔,หน้า๒.

^๒ชานินทร์ ศิลป์จารุ,พศ.การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป,พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด,๒๕๕๐.

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
๔. สร้างเครื่องมือ
๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
๗. ปรับปรุงแก้ไข
๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยาวาจา ด้านอัถถจริยา ด้านสมานันตตทา

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้^๓

- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๔ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ มาก
- ๓ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๒ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ น้อย
- ๑ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่ขอรับบริการสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาจำนวน ๓๐ คน เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามในแบบสอบถามอย่างชัดเจนหรือไม่ เมื่อมีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงนำแบบสอบถามมาแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ดังที่ได้กำหนดไว้แล้วในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

^๓ชุตีระ ระบอบ และคณะ, *ระเบียบวิธีวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๘.

- | | |
|--|--|
| ๑. พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๒. พระครูสิริศิริรักษ์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๓. นางสาวพุลลาภ จันทรเฉลิม | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๔. นางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๕. นายศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย | รศ.หัวหน้าสาขาวิชาภาษาต่างประเทศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการของของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๔ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖๖๑

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

^๔สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๕๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน ๓๗๕ ชุด จากกลุ่มประชากรทั้งหมด

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

สถิติพรรณนา(Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพรรณนา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency),ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (f- test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ(Least Significant Difference : LSD)โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติระดับ .๐๕

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรายที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๓. แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

๔. การเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)