

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 เป็นการวิจัยในเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในการศึกษาครั้งนี้ โดยศึกษาว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการบริการที่ได้รับจริงเพื่อระบุระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการบริการที่ได้รับจริงไว้ 5 ด้าน ตามองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้แก่

รูปลักษณะ (Tangibles) ประกอบด้วย 7 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) ความชัดเจนและความสะอาดของสถานที่ 2) ความสะอาด การตกแต่งของสถานที่ 3) ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้ 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการให้บริการ 5) Web site ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ 6) ความเพียงพอของห้องพักรับรองผู้มาติดต่อราชการ 7) ความเพียงพอของที่จอดรถ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย 6 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ 2) ความซื่อสัตย์ ยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ 3) การบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 4) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมต่อการให้บริการ 5) การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ผิดพลาด 6) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว

การให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) การมีบุคลิกภาพ ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) การให้คำแนะนำหรือปรึกษา 3) การให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 4) การทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) การให้ความ

เต็มใจให้บริการ 2) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ความต่อเนื่องของการให้บริการ 4) ความสนใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ

การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย 6 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) การให้บริการอย่างทันท่วงทีต่อความต้องการ 3) ความถูกต้องรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารในสถานีตำรวจ 4) มีระบบขั้นตอนและวิธีการที่รวดเร็ว 5) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ 6) ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองสัจของผู้ใช้บริการ

### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่ติดต่อราชการที่สถานีตำรวจในเขต กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ซึ่งมีสถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบจำนวน 10 สถานี คือ สน.หนองค้างพลู สน.หลักสอง สน.ภาษีเจริญ สน.หนองแขม สน.เพชรเกษม สน.บางขุนเทียน สน.บางบอน สน.ท่าข้าม สน.แสมดำ และสน.เทียนทะเล

### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการได้เป็นที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างจากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 1,095,623 คน (กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 , 2549 :ระบบออนไลน์) สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ยูทท ไกยวรรณ , 2548 : 65 ) ดังนี้

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

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

n	=	จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
N	=	จำนวนประชากร
E	=	Error หรือความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ซึ่ง

ในที่นี้ใช้ 0.05 (5%)

จากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9  
1,095,623 คน ขนาดของตัวอย่างจึงเท่ากับ

$$n = \frac{1,095,623}{1 + 1,095,623(0.05^2)} = 399.86 \text{ หรือ ประมาณ } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – probability Sampling) โดยใช้วิธีการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ในสัดส่วนที่เท่ากัน และใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากจำนวนผู้ใช้บริการตามสถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ทั้ง 10 สถานี โดยทำการกระจายกลุ่มตัวอย่างสถานีละ 40 ราย

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามประชาชนที่รับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ทั้ง 10 สถานี โดยสุ่มจากประชากรตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยจะทำการกระจายกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 สถานีๆละ 40 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ สิ่งตีพิมพ์วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามถึงปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Description) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

สำหรับการวัดความพึงพอใจถึงบริการที่ได้รับจริงโดยการใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อถามถึงระดับความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 องค์ประกอบโดยมีคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พอใจมาก	4 คะแนน
พอใจปานกลาง	3 คะแนน
พอใจน้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ซึ่งการแปลความหมายตามเครื่องมือ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546:75) ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
พอใจมากที่สุด	4.50-5.00
พอใจมาก	3.50-4.49
พอใจปานกลาง	2.50-3.49
พอใจน้อย	1.50-2.49
น้อยที่สุด	1.00-1.49

**ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนกันยายน 2550  
ระยะเวลาเก็บข้อมูล เดือนมิถุนายน 2550

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา สถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 และ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่