

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจรถตระเวนซัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจรถตระเวนซัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกจากประชากร โดยกำหนดเป็นโควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เรื่องการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจรถตระเวนซัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบสามารถเลือกระดับความคิดเห็นในการให้บริการได้ 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนในกรณีคำถามเป็นข้อความเชิงบวก ได้กำหนดไว้ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อจะให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถามของงานวิจัยฉบับนี้

2.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อที่จะได้วัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อจะพิจารณาและทำการตรวจสอบความถูกต้อง แล้วยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

2.4 นำเสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริง เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเครื่องมือมีจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด ข้าราชการบำนาญ อดีตรองนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์ กุลพานันท์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.3 พันตำรวจเอกครรชิต รัตนชูวงศ์ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง แล้วยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) ใช้กับประชาชนในเขตรับผิดชอบของสถานี
ตำรวจภูธรลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

2.7 หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9627 ซึ่งผ่านเกณฑ์
และนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ออกหนังสือ
ส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรตระเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตให้
ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ได้มาติดต่อและขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรตระเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. ผลปรากฏว่าแบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 200 ฉบับคิด
เป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

2. กรอกรหัสแบบสอบถาม

3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล

4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่

(Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สถานีตำรวจภูธรตระเมนชัย อำเภอ
ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งได้วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation) โดยได้แยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวมจะนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง
ประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล เป็นการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้ กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 209)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	เห็นด้วยในระดับมาก
2.51 – 3.50	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 – 1.50	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ให้การวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นแบบเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)