

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ.2558 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ.2558
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกจากประชากร โดยกำหนดเป็นโควตา (Quota) จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบสามารถเลือกระดับความคิดเห็นในการให้บริการได้ 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนในกรณีคำถามเป็นข้อความเชิงบวก ได้กำหนดไว้ดังนี้

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงที่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์ การศึกษาคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงที่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถามของงานวิจัยฉบับนี้

2.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจนครหลวงที่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบ ความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

2.4 นำเสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ เพื่อให้ได้คำถามที่ ครบคลุมตรงสภาพความเป็นจริง เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเครื่องมือมีจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ น้อย สุปิงคลัด อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.2. อาจารย์ ดร.กระพัน ศรีงาน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.3. พันตำรวจเอก บัณฑิต อ่อนสาคร ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครหลวงที่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) ใช้กับประชาชนในเขตรับผิดชอบสถานี ตำรวจนครหลวง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ที่คล้ายกลุ่มตัวอย่าง

2.7 หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9709 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ออกหนังสือส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผลปรากฏว่าแบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 200 ฉบับ มีความสมบูรณ์ 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวมนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 209)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ให้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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