บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้การบริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กา รเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตการปกครองของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เลือกมาจากประชากร โดยใช้ วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Samplimg) จำนวน 300 คน

3.2 วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล

ในการวิจัย ครั้ง นี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง โดยดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการ และประชาชนที่อาศัยอยู่เขตการปกครองของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของหัวข้อการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอดอยสะเก็ด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ที่อยู่/ที่พักอาศัย การประกอบอาชีพ รายได้โดยเฉลี่ย

ต่อเดือน การใช้บริการว่าเคยใช้บริการหรือไม่ และเรื่องที่เข้ามาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านตัวบุคคล (people) ด้านการจัดการ (process) ด้านการประชาสัมพันธ์ (promotion) และด้านอาคารสถานที่ (physical)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจราจร ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจเอกสารและแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ผล ซึ่งแยกการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ระบุค่าคุณภาพของการให้บริการเป็นคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 3.00 โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพในการให้บริการในระดับดี

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพในการให้บริการในระดับปานกลาง

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพในการให้บริการในระดับควรปรับปรุง

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของปัจจัยที่ได้ จึงนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถแปลความหมายของค่าที่ได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ระดับคุณภาพ
2.35 – 3.00	ดี	ทัศนคติของผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีอยู่ในระดับที่ดี
1.68 – 2.34	ปานกลาง	ทัศนคติของผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 1.67	ควรปรับปรุง	ทัศนคติของผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกได้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งประกอบด้วย การบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ด้านการจราจร ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการใช้มาตราส่วนแบบลิเคอท (Likert Scale) กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนลักษณะ ความพึงพอใจ แต่ละข้อคำถามแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และจัดเรียงลำดับมาก/น้อย (Rating Scale) ของพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด และทำการแปลความหมายของระดับคะเฉลี่ย ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ระดับคุณภาพ
4.21 – 5.00	ดีมาก	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ดี	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	ความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved