

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้คือ

1. การวิเคราะห์สภาพปัญหาในการให้บริการของสถานีดำรงจตุร
2. การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหการให้บริการของสถานีดำรงจ
3. การทดสอบแนวทางในการแก้ไขปัญหการให้บริการดังกล่าว

3.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของสถานีดำรงจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการของสถานีดำรงจโดยวิธีการอภิปรายกลุ่มระดมสมองระหว่างเจ้าหน้าที่ดำรงจผู้ให้บริการที่สถานีดำรงจ กับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีดำรงจ เพื่อทราบสภาพปัญหาการให้บริการที่เป็นอยู่ว่าเป็นอย่างไร

3.2 การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหการให้บริการของสถานีดำรงจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหการให้บริการของสถานีดำรงจได้จากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ดำรงจกับประชาชนผู้เคยมารับบริการที่สถานีดำรงจซึ่งจากการอภิปรายกลุ่มได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหการให้บริการของสถานีดำรงจโดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสถานีดำรงจจตุรอำเภอเมือง จังหวัดเลย เอาไว้ดังนี้คือ จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านอาคารสถานที่ของสถานี ด้านงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ดำรงจผู้ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ จึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ดังต่อไปนี้ คือ

3.2.1 ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

3.2.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจ ประกอบไปด้วย

1. การพัฒนาด้านอาคารสถานที่

- จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงรายชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ
- จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่องานด้านต่าง ๆ
- การรักษาความสะอาดด้านสถานที่
- การจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องาน
- การจัดห้องทำงานบนสถานที่โดยการมีหมายเลขกำกับห้องทำงานแต่ละห้อง การระบุชื่อหน้าห้องไว้แต่ละห้อง
- การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่องาน โดยมีที่นั่งรอที่เพียงพอ การมีน้ำดื่มให้บริการ การมีหนังสือสำหรับประชาชนได้อ่านขณะนั่งรอ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอ
- การทำป้ายสัญลักษณ์เพื่อให้ทราบสถานที่ตั้งของสถานที่ตำรวจ

2. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

- การประชุมกำชับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนให้ทราบถึงจุดประสงค์ขององค์การและมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน

3. การพัฒนาด้านการบริหาร

- การจัดให้มีการบริการประชาชนในบางส่วนเสร็จสิ้นในจุดเดียว
- การจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความถนัดในการปฏิบัติงานและการจัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
- การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสถานีตำรวจคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการ
- การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

4 การพัฒนาการให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

- การจัดทำแผ่นพับ เอกสารคู่มือ ในการติดต่อราชการเพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการติดต่องานที่สถานีตำรวจ
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- การจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไว้ตามแหล่งชุมชน เช่น สถานีขนส่ง เป็นต้น

- การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นจากประชาชน

3.2.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการอย่างชัดเจน

- เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น
- สถานีตำรวจมีการพัฒนา
- ประชาชนเข้าใจขั้นตอนในการติดต่อราชการ

ทำให้สถานีตำรวจมีคุณภาพในการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.2. กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) ของการวิจัยในครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

(1) การพัฒนาด้านอาคารสถานที่

- จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงรายชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ
- จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงานและขั้นตอนการติดต่องานด้านต่าง ๆ

- การรักษาความสะอาดด้านสถานที่
- การจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องาน
- การจัดห้องทำงานบนสถานีโดยการใช้หมายเลขกำกับห้องทำงานแต่ละห้อง การระบุชื่อหน้าห้องไว้แต่ละห้อง

- การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่องาน โดยมีที่นั่งรอที่เพียงพอ การมีน้ำดื่มไว้บริการ การมีหนังสือสำหรับประชาชนได้อ่านขณะนั่งรอ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอ
- การทำป้ายสัญลักษณ์เพื่อให้ทราบสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ

(2) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

- การประชุมกำชับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนให้ทราบถึงจุดประสงค์ขององค์การและมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน

(3) การพัฒนาด้านการบริหาร

- การจัดให้มีการบริการประชาชนในบางวันเสร็จสิ้นในจุดเดียว
- การจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความถนัดในการปฏิบัติงานและการจัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

- การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสถานีตำรวจ
คอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการ

- การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดง
ความคิดเห็น และตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

(4) การพัฒนาด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

- การจัดทำแผ่นพับ เอกสารคู่มือ ในการติดต่อราชการเพื่อให้คำแนะนำ
แก่ประชาชนในการติดต่องานที่สถานีตำรวจ

- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้
มาติดต่อราชการ

- การจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไว้ตาม
แหล่งชุมชน เช่น สถานีขนส่ง เป็นต้น

- การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นจากประชาชน

3.2.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จ มีดังนี้

3.2.3.1 ปัจจัยนำเข้า (Input)

สิ่งที่ต้องการประเมิน	ตัวชี้วัด
1. บุคลากร - เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมเข้ารับการ ประชุมชี้แจง
2. งบประมาณ	2. มีงบประมาณดำเนินงานเพียงพอ
3. วัสดุอุปกรณ์	3. มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ
4. งบประมาณ	4. จำนวนเงินที่ใช้ไป

3.2.3.2 กระบวนการดำเนินการ (Process)

สิ่งที่ต้องประเมิน	ตัวชี้วัด
1. การพัฒนาอาคารสถานที่ของสถานี่ในด้านต่างๆ 2. การพัฒนาด้านงานให้บริการด้านต่างๆ เช่น - การรวมการบริการบางอย่างไว้ในจุดเดียวกัน - การจัดการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว 3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ เช่น - การประชุมชี้แจง 4. การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ - การจัดทำเอกสารแผ่นพับแจก - การจัดทำบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อ	1. จำนวนกิจกรรมในการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ที่มีขึ้น 2. จำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่มีการพัฒนาด้านบริการ 3. จำนวนกิจกรรมในการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการที่มีขึ้น 4. จำนวนกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่มีขึ้น

3.2.3.3 ผลงาน (Output)

สิ่งที่ต้องประเมิน	ตัวชี้วัด
1. อาคารสถานที่ของสถานี่ได้รับการพัฒนา 2. งานด้านการบริการมีการพัฒนา 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้ารับการประชุมชี้แจง 4. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ	1. สถานี่ตำรวจมีการพัฒนาสถานที่ดีขึ้น 2. จำนวนกิจกรรมในการพัฒนางานการบริการที่มีขึ้น และสมรรถภาพในการบริการดีขึ้นกว่าเดิม 3. จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าร่วมการประชุมชี้แจง 4. จำนวนประชาชนที่ได้รับสื่อประชาสัมพันธ์

3.2.3.4 ผลลัพธ์ (Effect)

สิ่งที่ต้องประเมิน	ตัวชี้วัด
1. อาคารสถานที่ของสถานี่มีความเหมาะสมในการให้บริการ	1. ร้อยละของผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่ออาคารสถานที่ในการให้บริการดีขึ้น
2. งานการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน	2. ร้อยละของผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่องานการให้บริการดีขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีทัศนคติในการปฏิบัติงานดีขึ้น	3. ร้อยละของผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการดีขึ้น
4. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและมีทัศนคติต่อตำรวจดีขึ้น	4. ร้อยละของผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการดีขึ้น

3.2.3.5 ผลกระทบ (Impact)

สิ่งที่ต้องประเมิน	ตัวชี้วัด
สถานี่ตำรวจมีคุณภาพในการในการให้บริการประชาชน	ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการที่สถานี่ตำรวจมีมากขึ้น

3.3 การทดสอบผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ทำการติดตามประเมินผลเป็นระยะจะเป็นการประเมินขณะดำเนินกิจกรรมว่าได้มีการดำเนินการตามกิจกรรมแทรกแซงที่กำหนดไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดให้หรือไม่และจะมีการประเมินผลหลังสิ้นสุดกิจกรรม คือหลังจากดำเนินกิจกรรมไปแล้ว 6 เดือน ว่าได้บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใดและผลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ซึ่งมีกรรมวิธีในการประเมินผลดังต่อไปนี้

3.3.1 การออกแบบงานวิจัย (Research Design)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยเป็นแบบที่มีกลุ่มศึกษาเพียงกลุ่มเดียว โดยทำการทดสอบหลังใส่กิจกรรมแทรกแซงเท่านั้น (Intervention) ดังแผนแบบต่อไปนี้



X = กิจกรรมแทรกแซง

O₁ = เป็นการศึกษาหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง

โดยมีการกำหนดขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

- 1) สำรวจและวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจที่เป็นอยู่ว่าเป็นอย่างไร โดยการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการของสถานีดำรวจกับกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดำรวจ
- 2) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- 3) กำหนดกิจกรรมแทรกแซง ในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- 4) กำหนดการพัฒนาตามกิจกรรมแทรกแซงดังนี้

4.1 การพัฒนาด้านอาคารสถานที่

จะได้มีการจัดทำแผนป้ายรายชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ จัดให้มีแผนป้ายแสดงแผนผังห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่อด้านต่างๆ การรักษาความสะอาดของสถานีดำรวจ การจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อดำรวจ การจัดห้องทำงานบนสถานีดำรวจโดยการมีหมายเลขกำกับ ห้องทำงานแต่ละห้อง การระบุชื่อห้องไว้แต่ละห้อง การจัดสถานที่นั่งรอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อดำรวจ โดยมีที่นั่งรอที่เพียงพอ การจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการ การมีหนังสือสำหรับประชาชนให้อ่านขณะนั่งรอ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอ และทำการจัดทำป้ายสัญลักษณ์เพื่อให้ทราบสถานที่ตั้งของสถานีดำรวจ

4.2 การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

โดยจะได้ดำเนินการประชุมกำชับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนให้ทราบถึงจุดประสงค์ขององค์การและมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน

4.3 การพัฒนาด้านงานบริการ

จะได้ดำเนินการจัดให้มีการบริการประชาชนในบางส่วนเสร็จสิ้นในจุดเดียว การจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความถนัดในการปฏิบัติงานและการจัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสถานีดำรวจคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

4.4 การพัฒนาด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

จะได้ทำการจัดทำแผ่นพับ เอกสารคู่มือ ในการติดต่อราชการเพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการติดต่องานที่สถานีตำรวจ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ การจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไว้ตามแหล่งชุมชน เช่น สถานีขนส่ง เป็นต้น

3.3.2 แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ

1. แหล่งข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่ม โดยเป็นข้อมูลที่ได้จากการอภิปรายกลุ่มร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการอยู่ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย กับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจ และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจ

2. แหล่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน โดยเป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในช่วงก่อนเดือนกุมภาพันธ์ 2541 และหลังเดือนกรกฎาคม 2541 เพื่อเป็นการทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.3.3 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย จะใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยทำการสุ่มจากประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยจะสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการว่ามาใช้บริการครั้งที่เท่าใดซึ่งหากผู้มาใช้บริการมาใช้บริการเพียงครั้งแรก ก็จะไม่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง แต่หากเคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปโดยครั้งแรกเคยมาใช้บริการในช่วงก่อนเดือนที่ไล่กิจกรรมแทรกแซงคือ ช่วงก่อนเดือนกุมภาพันธ์ 2541 และอีกครั้งคือ ช่วงหลังจากไล่กิจกรรมแทรกแซงแล้วช่วงหลังเดือนกรกฎาคม 2541 ก็จะคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ส่วน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจ จะใช้แบบประเด็นการอภิปรายกลุ่มเป็นเครื่องมือ ส่วนการทดสอบแนวทางการแก้ไขปัญหาก็จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะมีอยู่ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้เคยมารับบริการที่สถานีดำรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ การวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการดังกล่าว สำหรับอีกส่วนหนึ่งจะได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยจะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลของการวิจัยในครั้งนี้

3.3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ

1. การแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และร้อยละ
 2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลในการพัฒนาแต่ละหัวข้อของแต่ละด้านก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซงจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติการเปรียบเทียบค่าร้อยละด้วย McNemar-Test
 3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของผลที่เกิดจากการพัฒนาโดยภาพรวมระหว่างก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงกับหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติทดสอบ T-test
- โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS