

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานตามนโยบายโรงพักของเราของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น โดยมีประเด็นในการศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามนโยบาย โดยวิธีการดำเนินการวิจัยดังจะเสนอตามลำดับต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล
- รายละเอียดของแต่ละหัวข้อมีดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ

(1) เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 2,588 นาย จำแนกเป็นหัวหน้าสถานี 25 นาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ 2,563 นาย

(2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอในจังหวัดขอนแก่น ในช่วงเวลา 30 วัน ซึ่งมีประมาณ 15,000 คน (ข้อมูลจากกองกำกับการตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น ปี พ.ศ. 2537)

2) กลุ่มตัวอย่าง

(1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในกรณีหัวหน้าสถานี ผู้วิจัยใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ทั้ง 25 นาย ส่วนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ ผู้วิจัยได้อาศัยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ซึ่งจากประชากรจำนวน 2563 นาย ดังกล่าวข้างต้นได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 นาย รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 355 นาย เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีโอกาสระบายกลุ่มตัวอย่างไปทั่วถึงทุกสถานี ได้จำแนกย่อยออกเป็นรายสถานีตามสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ในแต่ละสถานี ผลการจำแนกปรากฏในตารางที่ 2 ส่วนวิธีการให้ได้ว่าซึ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับชั้นยศและรายสถานี

ที่	สถานี	หัวหน้าสถานี		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ		รวม	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	สภ.อ.เมือง	1	1	471	60	472	61
2.	สภ.อ.ชุมแพ	1	1	183	23	184	24
3.	สภ.อ.พล	1	1	177	23	178	24
4.	สภ.อ.น้ำพอง	1	1	136	17	137	18
5.	สภ.อ.กระนวน	1	1	88	12	89	13
6.	สภ.อ.ภูเวียง	1	1	115	15	116	16
7.	สภ.อ.บ้านไผ่	1	1	176	23	177	24
8.	สภ.อ.มัญจาคีรี	1	1	109	14	110	15
9.	สภ.อ.หนองเรือ	1	1	130	17	131	18
10.	สภ.อ.หนองสองห้อง	1	1	80	10	81	11
11.	สภ.อ.ชนบท	1	1	79	10	80	11

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับชั้นยศและรายสัณนี้ (ต่อ)

ลำดับที่	สัณนี้	หัวหน้าสัณนี้		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ		รวม	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
12.	สภ.อ.สีชมภู	1	1	78	10	79	11
13.	สภ.อ.แวงน้อย	1	1	63	8	64	9
14.	สภ.อ.อุบลรัตน์	1	1	84	11	85	12
15.	สภ.อ.บ้านฝาง	1	1	88	12	89	13
16.	สภ.อ.พระยืน	1	1	63	8	64	9
17.	สภ.อ.แวงใหญ่	1	1	54	7	55	8
18.	สภ.อ.เปือยน้อย	1	1	51	6	52	7
19.	สภ.อ.เขาสวนกวาง	1	1	79	10	80	11
20.	สภ.อ.ภูผาม่าน	1	1	55	7	56	8
21.	สภ.กึ่ง อ.ข้าสูง	1	1	47	6	48	7
22.	สภ.กึ่ง อ.หนองนาคำ	1	1	23	4	24	5
23.	สภ.กึ่ง อ.โคกโพธิ์ชัย	1	1	38	5	39	6
24.	สภ.กึ่ง อ.บ้านแฮด	1	1	47	6	48	7
25.	สภ.ต.ถนนงาม	1	1	49	6	50	7
รวม		25	25	2,563	330	2,588	355

(2) กรณีประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาศัยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 375 คน จำแนกเป็นสัณนี้ละ 15 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นภายใต้การควบคุมและการให้คำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- (1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย
- (3) สร้างเครื่องมือขั้นต้น
- (4) เสนอเครื่องมือให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อการปรับปรุงแก้ไข
- (5) เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

(Construct Validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

(6) ทดลองใช้เครื่องมือกับหัวหน้าสถานีและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติจำนวน 30 นาย ในสถานีตำรวจอำเภอเมืองและอำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach ปรากฏว่าได้ค่าความเที่ยง .957

2) ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 สำหรับหัวหน้าสถานี มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สภาพการปฏิบัติงานตามนโยบาย มี 2 ตอนย่อย คือ

2.1 แบบกรอกข้อมูล สำหรับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเปรียบเทียบปริมาณงานระหว่างก่อนและหลังตุลาคม 2537

2.2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานตามนโยบายทั้ง 6 ด้าน มี 4 ระดับ คือ มีการเปลี่ยนแปลงดีมาก มีการเปลี่ยนแปลงดีพอสมควร มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นเล็กน้อย และแทบไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 3 ปัญหาการปฏิบัติงานตามนโยบาย"โรงพักของเรา" เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale)สำหรับสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาในการดำเนินงานตามนโยบายในด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ โดยมี 4 ระดับ คือ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหาน้อย และมีปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบาย เป็นแบบจัดลำดับความสำคัญ (Ranking) จากประเด็นที่กำหนดให้ 9 ประเด็น โดยวิธีการของ Q - Sort (หรือ Q - Methodology)

ชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มี 4 ตอน โดยแต่ละตอนมีข้อความถาม และลักษณะของแบบสอบถามเหมือนกับชุดของหัวหน้าสถานี ยกเว้นในตอนี่ 2 มีเฉพาะส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ไม่มีส่วนที่เป็นแบบกรอกข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (เพราะส่วนนี้สอบถามเฉพาะหัวหน้าสถานี)

ชุดที่ 3 สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประเภทของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า สำหรับสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ มี 4 อันดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1) เสนอบัณฑิตวิทยาลัยทำหนังสือถึงผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด ผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอทุกแห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถานีที่อยู่ห่างไกลผู้วิจัยได้จัดส่งไปทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์ถึงหัวหน้าสถานีเพื่อชี้แจงและขอความร่วมมือในการให้เจ้าหน้าที่ (ตามรายชื่อที่กำหนดได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง) ตอนแบบสอบถามและรวบรวมส่งคืนอีกทางหนึ่ง ในกรณีสถานีที่อยู่ใกล้เคียงผู้วิจัยได้เดินทางเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ขณะเดียวกันจะสอบถามและ

สังเกตการณ์อย่างไม่เป็นทางการ ตลอดจนการบันทึกภาพสถานการณ์ปฏิบัติงานด้วยเพื่อนำมาประกอบการรายงานผลการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจากหัวหน้าสถานีครบ 25 นาย (100 %) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ 325 นาย (98.48 %) และจากประชาชนผู้มารับบริการ 375 คน (100 %)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ในส่วนที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ในกรณีที่เห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และจัดอันดับความสำคัญ (Ranking) วิเคราะห์หาค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งนี้โดยอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC⁺

สำหรับการแปลผลข้อมูลที่เป็นค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ตามช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

(1) ระดับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

- 3.51 - 4.00 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นมาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงดีพอสมควร
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นเล็กน้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง แทบไม่มีการเปลี่ยนแปลง

(2) ระดับปัญหาและความพึงพอใจ

- 3.51 - 4.00 หมายถึง มีปัญหา/มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 2.51 - 3.50 หมายถึง มีปัญหา/มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีปัญหา/มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีปัญหา/มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามประเด็นที่ศึกษาในบทที่ 4 ต่อไป