

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาดังสภาพการปฏิบัติงานด้านบริการ และนำมาประมวลเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) คือกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของงานที่มาติดต่อดังนี้

1. งานธุรการ	จำนวน	50	คน
2. งานสอบสวน	จำนวน	50	คน
3. งานสืบสวน	จำนวน	50	คน
4. งานจราจร	จำนวน	50	คน
5. งานป้องกันปราบปราม	จำนวน	50	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	250	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเองเพื่อสอบถามประชาชนที่มาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานด้านบริการในด้านกิจกรรมบริการ พฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคำถามแบบประมาณค่า

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการบริการ โครงสร้างของสถานีตำรวจภูธร
2. ประมวลความรู้และสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
6. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่เพื่อขออนุมัติเก็บข้อมูลบนสถานีตำรวจ
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจำนวน 250 ฉบับได้รับคืนจำนวน 250 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแยกเป็น 2 กรณีดังนี้

2.1 กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอ่านออกเขียนได้ ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ และรอรับแบบสอบถามคืน

2.2 กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ
ภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์และทำ
การบันทึกข้อมูลด้วยตัวเอง

3. ทำการสัมภาษณ์หัวหน้าสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้าน
บริการประชาชน

การวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. คำถามแบบเลือกตอบ ใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. คำถามแบบประมาณค่า ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. คำถามแบบปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงบรรยาย

การกำหนดเกณฑ์การแปลความ

ในการแปลความในด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 100) ดังนี้

- | | |
|-------------|--------------------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |