

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดตํานักงานตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดตํานักงานตำรวจภูธรภาค 2 รวม 8 จังหวัด จำแนกเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 1,429 คน ชั้นประทวนจำนวน 10,377 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 11,806 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามชั้นยศ จากประชากรที่เป็นข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดตํานักงานตำรวจภูธรภาค 2 ได้ข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 141 คน ชั้นประทวน จำนวน 154 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 295 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นสัดส่วน (non - proportional) ซึ่งใช้วิธีการของยามาเน่ (Yamane, 1967, pp. 886-887 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, หน้า 284-285) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ .08 ร่วมกับแนวคิดในการประมาณจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมของชูเมกเกอร์และแมคมิลลัน (Schumacher & McMillan, 1997, pp. 165 - 166) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเหมาะสมครอบคลุมทุกตัวแปรที่ศึกษา ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำแนกตามชั้นยศ และเขต จังหวัดที่ตั้ง (งานกำลังพล สำนักงานตำรวจภูธรภาค 2, กันยายน 2543)

จังหวัด	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง			
	ชั้นยศ	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
ชลบุรี		361	2,340	2,701	36	34	70
ระยอง		204	1,403	1,607	19	20	39
จันทบุรี		186	1,443	1,629	17	21	38
ตราด		122	988	1,110	13	15	28
ฉะเชิงเทรา		197	1,382	1,579	20	21	41
นครนายก		93	587	680	9	10	19
ปราจีนบุรี		126	1,018	1,144	13	15	28
สระแก้ว		140	1,216	1,356	14	18	32
รวม		1,429	10,377	11,806	141	154	295

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) จำนวน 2 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของเฮอริชเบอร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) และได้ปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือของ สมชาติ ชูเชิด (2536, หน้า 116-122) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 2 จังหวัดชลบุรี และธนยศ เรืองศรี (2542, หน้า 76-80) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว ทำให้ได้เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ใน 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ ปึงจัญใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความ

ก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา รวมทั้งหมด 60 ข้อ แล้ว ผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยเรียงจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจาก เครื่องมือวัดประสิทธิผลตามแนวความคิดของเบนนิส (Dessler, 1986, pp. 68-69 citing Bennis, 1971, pp. 116-143) และได้ปรับปรุงแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของวัฒนา พวงสวัสดิ์ (2541, หน้า 291-296) ทำให้ได้เครื่องมือวัดประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ โดยจะใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธรใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความสามารถในการปรับปรุงองค์การ และด้านความสามารถในการบูรณาการ รวมทั้งหมด 26 ข้อ แล้วผู้วิจัยได้ปรับเป็นแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลองค์การจากเอกสาร และตำราทั้งในและต่างประเทศ
2. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลองค์การทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
3. กำหนดขอบเขตการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ดังนี้

3.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

3.1.1 ชื่อยศ

3.1.2 ประสบการณ์ทำงาน

3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

3.2.1 ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่

3.2.1.1 ความสำเร็จของงาน

3.2.1.2 การยอมรับนับถือ

- 3.2.1.3 ลักษณะของงาน
- 3.2.1.4 ความรับผิดชอบ
- 3.2.1.5 ความก้าวหน้า
- 3.2.2 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่
  - 3.2.2.1 เงินเดือน
  - 3.2.2.2 นโยบายและการบริหาร
  - 3.2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - 3.2.2.4 สภาพการทำงาน
  - 3.2.2.5 การปกครองบังคับบัญชา

### 3.3 ประสิทธิภาพผลดำเนินการตรวจสอบ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

- 3.3.1 ความสามารถในการปรับปรุงองค์การ
- 3.3.2 ความสามารถในการบูรณาการ

4. นำแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลต่าง ๆ ทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ส่วนตัว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประสิทธิภาพผลดำเนินการ

## การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรง การทดสอบค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น

1. ความเที่ยงตรง (validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นดำเนินการดังนี้

1.1 เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ต่อประธาน และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจแก้ไขเพื่อความถูกต้อง

1.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไข และปรับปรุงแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1.2.1 ดร.สมคิด บุญเรือง  | ผู้ช่วยศาสตราจารย์<br>ภาควิชาจิตวิทยาและแนะแนว<br>มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 1.2.2 ดร.สมโภชน์ อเนกสุข | อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและวัดผล<br>การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา      |

- 1.2.3 ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.2.4 พล.ต.ต.เสน่ห์ คำเที่ยง ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี
- 1.2.5 พ.ต.อ.อังกูร พูลเจริญ ผู้กำกับการ สภ.ต. แสนสุข
- 1.2.6 พ.ต.ต.ชัชชาย คล้ายคลึง สารวัตรป้องกันปราบปราม สภ.ต.แสนสุข

1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่อประธาน และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนสุดท้าย

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) และความเชื่อมั่น (reliability) การหาค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนี้ ไปทดลองใช้กับข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน แล้วนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item - total correlation) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .21 ถึง .84 ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกสูงกว่า .20 ทุกข้อ และประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .21 ถึง .68 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ทุกข้อ เช่นกัน

2.2 นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อข้างต้น มาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้ค่าความเชื่อมั่น .91 ส่วนประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ได้ค่าความเชื่อมั่น .88

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพมาแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 เพื่อขออนุญาตในการแจก และเก็บแบบสอบถามแก่ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2

1.2 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว เพื่อขอ

ความอนุเคราะห์ และความสะดวกในการแจกและเก็บแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปส่งถึงมือผู้ตอบเอง

1.3 ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ หรือสารวัตร ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมายกำหนดวันเวลาและสถานที่ที่จะไปเก็บข้อมูล

1.4 ผู้วิจัยได้ออกไปเก็บข้อมูลตามสถานีตำรวจภูธรต่าง ๆ ตามที่ได้นัดหมายไว้ และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับจากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดต่าง ๆ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาลงรหัสให้คะแนน ตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อและบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

2.3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูล ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าต่อไป

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม และการแปลความหมายคะแนนกำหนดไว้ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ทั้ง 2 องค์ประกอบ จำนวนข้อซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยเรียงจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท์ (Best & Kahn, 1993, p. 247) ได้กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1

น้อย ให้คะแนน 2

ปานกลาง ให้คะแนน 3

มาก ให้คะแนน 4

มากที่สุด ให้คะแนน 5

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 โดยเอาคะแนนเฉลี่ย (mean) เป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 9-10)

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก  
 คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ทั้ง 2 องค์ประกอบ  
 จำนวน ข้อ ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ  
 (rating scale) โดยเรียงจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท  
 (Best & Kahn, 1993, p. 247) ได้กำหนดน้ำหนักคะแนน และแปลความความหมายของคะแนน  
 เช่นเดียวกับตอนที่ 1

**เกณฑ์ระดับความสัมพันธ์** การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจใน  
 การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธร  
 ภาค 2 นั้น ผู้วิจัยแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามระดับความสัมพันธ์  
 (Runyon & Haber, 1996, p. 238) ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่า ตั้งแต่ .50 – 1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่า ตั้งแต่ .30 – .49 หมายความว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่า ตั้งแต่ .10 – .29 หมายความว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยเลือกวิธีการสอดคล้องกับความมุ่งหมายและการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. การหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และระดับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สถิติที่ใช้คือ คะแนนเฉลี่ย (mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 โดยเปรียบเทียบตาม
  - 2.1 ชั้นยศของข้าราชการตำรวจ สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test)
  - 2.2 ประสบการณ์ทำงาน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

3. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงาน ตำรวจภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ โดยเปรียบเทียบตาม

3.1 ชั้นยศของข้าราชการตำรวจ สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test)

3.2 ประสิทธิภาพทำงาน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธีทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

4. การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิภาพโดยรวมของสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธร ภาค 2 มีความสัมพันธ์กันทางบวก สถิติที่ใช้คือ สหสัมพันธ์อย่างง่าย (simple correlation)