

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน จำนวน 65,421 คน (อำเภอราชบุรี. 2552 : 4)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชน จำนวน 398 คน ที่อยู่ในเขตอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริดาปริสสุทธิ์. 2540 : 71-72) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{65,421}{1 + 65,421(0.05^2)}$$

$$n = 397.57 \approx 398 \text{ คน}$$

2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรตามเขตพื้นที่ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลอุ่มเม้า

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	508	0.78	$n = (0.78 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	389	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 3	580	0.89	$n = (0.89 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 4	448	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	500	0.76	$n = (0.76 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 6	566	0.87	$n = (0.87 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	676	1.03	$n = (1.03 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 8	395	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 9	442	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 10	360	0.55	$n = (0.55 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 11	477	0.73	$n = (0.73 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 12	353	0.54	$n = (0.54 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 13	387	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 14	442	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 15	463	0.71	$n = (0.71 \times 398) \div 100$	3
รวม	6,986	10.68	$n = (10.68 \times 398) \div 100$	43

ตารางที่ 2 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลนิเวศน์

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	699	1.07	$n = (1.07 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 2	656	1.00	$n = (1.00 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 3	416	0.64	$n = (0.64 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	540	0.83	$n = (0.83 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	565	0.86	$n = (0.86 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 6	407	0.62	$n = (0.62 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 7	521	0.80	$n = (0.80 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 8	400	0.61	$n = (0.61 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 9	386	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 10	399	0.61	$n = (0.61 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 11	457	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 12	383	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 13	471	0.72	$n = (0.72 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 14	404	0.62	$n = (0.62 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 15	576	0.88	$n = (0.88 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 16	424	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 17	474	0.72	$n = (0.72 \times 398) \div 100$	3
รวม	8,178	12.50	$n = (12.50 \times 398) \div 100$	49

ตารางที่ 3 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลมะอึ

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	459	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	527	0.81	$n = (0.81 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 3	485	0.74	$n = (0.74 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	478	0.73	$n = (0.73 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	480	0.73	$n = (0.73 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 6	453	0.69	$n = (0.69 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	672	1.03	$n = (1.03 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 8	511	0.78	$n = (0.78 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 9	472	0.72	$n = (0.72 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 10	356	0.54	$n = (0.54 \times 398) \div 100$	2
รวม	4,893	7.48	$n = (7.48 \times 398) \div 100$	30

ตารางที่ 4 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลไพศาล

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	462	0.71	$n = (0.71 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	391	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 3	358	0.55	$n = (0.55 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 4	485	0.74	$n = (0.74 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	438	0.67	$n = (0.67 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 6	426	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	455	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 8	367	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 9	510	0.78	$n = (0.78 \times 398) \div 100$	3
รวม	3,892	5.95	$n = (5.95 \times 398) \div 100$	24

ตารางที่ 5 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลบึงนคร

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	477	0.73	$n = (0.73 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	382	0.58	$n = (0.58 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 3	502	0.77	$n = (0.77 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	429	0.66	$n = (0.66 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	391	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 6	455	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	425	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 8	515	0.79	$n = (0.79 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 9	356	0.54	$n = (0.54 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 10	387	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 11	459	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 12	388	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 13	602	0.92	$n = (0.72 \times 398) \div 100$	4
รวม	5,768	8.82	$n = (8.82 \times 398) \div 100$	35

ตารางที่ 6 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลหนองพอก

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	462	0.71	$n = (0.71 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	401	0.61	$n = (0.61 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 3	446	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	385	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 5	455	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 6	477	0.73	$n = (0.73 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	393	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 8	376	0.57	$n = (0.57 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 9	391	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
รวม	3,786	5.79	$n = (5.79 \times 398) \div 100$	23

ตารางที่ 7 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลวิชฌบุรี

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	376	0.57	$n = (0.57 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 2	524	0.80	$n = (0.80 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 3	396	0.61	$n = (0.61 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 4	365	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 5	440	0.67	$n = (0.67 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 6	418	0.64	$n = (0.64 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	384	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 8	365	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 9	375	0.57	$n = (0.57 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 10	428	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 11	473	0.72	$n = (0.72 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 12	365	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
รวม	4,909	7.50	$n = (7.50 \times 398) \div 100$	30

ตารางที่ 8 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลธงธานี

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	497	0.76	$n = (0.76 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	527	0.81	$n = (0.81 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 3	502	0.77	$n = (0.77 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	454	0.69	$n = (0.69 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	581	0.89	$n = (0.89 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 6	570	0.87	$n = (0.87 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 7	479	0.73	$n = (0.73 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 8	540	0.83	$n = (0.83 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 9	388	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 10	446	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
รวม	4,984	7.62	$n = (7.62 \times 398) \div 100$	30

ตารางที่ 9 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลเขวาสินรินทร์

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	501	0.77	$n = (0.77 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	415	0.63	$n = (0.63 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 3	537	0.82	$n = (0.82 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	390	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 5	385	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 6	389	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 7	367	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 8	379	0.58	$n = (0.58 \times 398) \div 100$	2

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 9	507	0.77	$n = (0.77 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 10	392	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
รวม	4,262	6.51	$n = (6.51 \times 398) \div 100$	26

ตารางที่ 10 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลเมืองน้อย

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	454	0.69	$n = (0.69 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	406	0.62	$n = (0.62 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 3	445	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 4	428	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	377	0.58	$n = (0.58 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 6	350	0.53	$n = (0.53 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 7	362	0.55	$n = (0.55 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 8	464	0.71	$n = (0.71 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 9	389	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 10	439	0.67	$n = (0.67 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 11	445	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 12	368	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 13	361	0.55	$n = (0.55 \times 398) \div 100$	2
รวม	5,288	8.08	$n = (8.08 \times 398) \div 100$	32

ตารางที่ 11 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลราชธานี

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	392	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 2	423	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 3	408	0.62	$n = (0.62 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 4	443	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	391	0.60	$n = (0.60 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 6	370	0.57	$n = (0.57 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 7	387	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 8	524	0.80	$n = (0.80 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 9	418	0.64	$n = (0.64 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 10	439	0.67	$n = (0.67 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 11	428	0.65	$n = (0.65 \times 398) \div 100$	3
รวม	4,623	7.07	$n = (7.07 \times 398) \div 100$	28

ตารางที่ 12 การสุ่มตัวอย่าง และการแจกแจงแบบสอบถามตำบลหนองไผ่

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	442	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 2	369	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 3	384	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 4	443	0.68	$n = (0.68 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 5	380	0.58	$n = (0.58 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 6	359	0.55	$n = (0.55 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 7	456	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 8	646	0.99	$n = (0.99 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 9	624	0.95	$n = (0.95 \times 398) \div 100$	4
หมู่ที่ 10	368	0.56	$n = (0.56 \times 398) \div 100$	2

หมู่ที่	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	วิธีคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 11	375	0.57	$n = (0.57 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 12	405	0.62	$n = (0.62 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 13	354	0.54	$n = (0.54 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 14	451	0.69	$n = (0.69 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 15	435	0.66	$n = (0.66 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 16	389	0.59	$n = (0.59 \times 398) \div 100$	2
หมู่ที่ 17	513	0.78	$n = (0.78 \times 398) \div 100$	3
หมู่ที่ 18	459	0.70	$n = (0.70 \times 398) \div 100$	3
รวม	7,852	12.00	$n = (12.00 \times 398) \div 100$	48
รวมทั้งสิ้น	65,421	100.00	-	398

ที่มา : อำเภอราชบุรี (2552 : 4)

2.2. ทำการเลือกตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาจะใช้การเลือกแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านป้องกันปราบปราม และด้านจราจร เป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้ศึกษาเลือกใช้ระดับความคิดเห็นโดยการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ

2.3 สร้างแบบสอบถาม เป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มาให้ความหมายค่าเฉลี่ย 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือศึกษาและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ดังนี้

3.2.1 พ.ต.ท.กฤษฎิ์ จันทร์ศรีชา ส.น.ม.(การปกครอง) พนักงานสอบสวน ผู้อำนวยการพิเศษ (สบ 3) สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.2.2 ร.ต.ท.อริราช นาคศรี ส.น.ม.(การปกครอง) รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.2.3 นางเขาวนิศย์ อรัญญาวาส กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) ครูชำนาญการ โรงเรียนศรีศรีราชวิทยาลัย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

3.3 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Index of Congruence) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.89

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Try-out) กับประชาชนผู้มาติดต่องานที่สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้เท่ากับ 0.882

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยได้จัดดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาออกไปพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี โดยสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จำนวน 398 ชุด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบถาม เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามที่ประชากรตอบแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding Form) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended)
3. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) ผู้ศึกษาจะนำมารวบรวมจัดหมวดหมู่ความถี่ในแต่ละประเด็น

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูป โดยให้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย 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

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยค่า IOC (Index of Congruence) การหาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรีจังหวัดร้อยเอ็ดระหว่างกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (หลายตัวแปร) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance) F-test หากพบว่ามีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของ LSD

3. สถิติพรรณนา ใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากค่าความถี่ (Frequency)