

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจจาก 34 สถานีตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีต่อกรให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 263 คน (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด, 2557)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 159 คน ได้มาโดยการใช้สูตรของ Taro Yamane. (1973 : 727 ; อ้างถึงใน พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย, 2553 : 44) ดังนี้

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ .05

ดังนั้น

$$n = \frac{263}{1 + 263(0.05)^2}$$

$$= 158.67$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 159 คน

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยให้แต่ละสถานีตำรวจ เป็นหน่วยของการวิจัย 1 หน่วย

ขั้นตอนที่ 2 หาสัดส่วน (Proportional Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

สามารถหากลุ่มตัวอย่างของเจ้าพนักงานตำรวจในแต่ละชั้นภูมิ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ตัวอย่าง จำนวนตัวอย่าง สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด} &= \frac{159 \times 36}{263} \\ &= 21.76 \text{ คน} \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงเลือกจำนวนเป็น = 22 คน

และกลุ่มตัวอย่างของสถานีตำรวจอื่นๆ สามารถหาค่าโดยใช้สูตรเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยจะดำเนินการเขียนรายชื่อเจ้าพนักงานตำรวจลงในกล่องแต่ละกล่องของแต่ละสถานีตำรวจ แล้วดำเนินการจับสลากขึ้นมาและบันทึกรายชื่อไว้ และนำรายชื่อนั้นลงในกล่องคืนเพื่อให้มีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน และดำเนินการจับสลากจนครบตาม

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีจับสลากได้รายชื่อเดิมผู้วิจัยจะนำรายชื่อไปคืนและดำเนินการจับใหม่จนครบกลุ่มตัวอย่าง แต่ละสถานีตำรวจ และครบกลุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 159 คน

ตารางที่ 3 จำแนกสถานีตำรวจตามขนาด

สถานีตำรวจขนาดใหญ่	สถานีตำรวจขนาดกลาง	สถานีตำรวจขนาดเล็ก
(ผู้กำกับการ)	(สารวัตรใหญ่)	(สารวัตร)
(1) สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด	(1) สถานีตำรวจภูธรหนองม	(1) สถานีตำรวจภูธรบ้านคู้
(2) ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด	(2) สถานีตำรวจภูธรโคกสว่าง	(2) สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่
(3) สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ	(3) สถานีตำรวจ	(3) สถานีตำรวจ
(4) สถานีตำรวจภูธรเสลภูมิ	คงครั้งใหญ่	หนองแวงคง
(5) สถานีตำรวจภูธรพนมไพร	(4) สถานีตำรวจ	(4) สถานีตำรวจ
(6) สถานีตำรวจภูธรโพนทอง	บ้านบัวขาว	ม่วงลาด
(7) สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี	(5) สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่	
(8) สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย	(6) สถานีตำรวจภูธรสว่าง	
(9) สถานีตำรวจภูธร	(7) สถานีตำรวจภูธรหัวโทน	
จตุรพักตรพิมาน	(8) สถานีตำรวจภูธรขวาว	
(10) สถานีตำรวจภูธรหนองพอก		
(11) สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ		
(12) สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์		
(13) สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ		
(14) สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย		
(15) สถานีตำรวจภูธรโพนทราย		
(16) สถานีตำรวจภูธรเมยวดี		
(17) สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง		
(18) สถานีตำรวจภูธรจังหาร		
(19) สถานีตำรวจภูธรหนองฮี		
(20) สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ		
(21) สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง		

สถานีตำรวจขนาดใหญ่	สถานีตำรวจขนาดกลาง	สถานีตำรวจขนาดเล็ก
(22) สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง		(สารวัตร)
(10) สถานีตำรวจภูธรหนองพอก		(1) สถานีตำรวจภูธรบ้านดู่
(11) สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ		(2) สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่
(12) สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตต์		(3) สถานีตำรวจภูธร
(13) สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ		หนองแวงควง
(14) สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย		(4) สถานีตำรวจภูธร
(15) สถานีตำรวจภูธร โพนทราย		ม่วงลาด
(16) สถานีตำรวจภูธรเมยวดี		
(17) สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง		
(18) สถานีตำรวจภูธรจังหาร		
(19) สถานีตำรวจภูธรหนองฮี		
(20) สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ		
(21) สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง		
(22) สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง		

ตารางที่ 4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด

ลำดับ	สถานีตำรวจ	จำนวน เจ้าพนักงานตำรวจ	กลุ่มตัวอย่าง
1	สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด	36	22
2	ภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด	1	1
3	สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ	7	4
4	สถานีตำรวจภูธรเสลภูมิ	6	4
5	สถานีตำรวจภูธรพนมไพร	15	9
6	สถานีตำรวจภูธรโพนทอง	9	6
7	สถานีตำรวจภูธรชวีบุรี	11	7
8	สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย	11	7
9	สถานีตำรวจภูธรจตุรพักตรพิมาน	10	6

ลำดับ	สถานีตำรวจ	จำนวน เจ้าพนักงานตำรวจ	กลุ่มตัวอย่าง
10	สถานีตำรวจภูธรหนองพอก	6	4
11	สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ	4	2
12	สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์	10	6
13	สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ	9	6
14	สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย	7	4
15	สถานีตำรวจภูธรโพนทราย	8	5
16	สถานีตำรวจภูธรเมยวดี	7	4
17	สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง	6	4
18	สถานีตำรวจภูธรจังหาร	9	5
19	สถานีตำรวจภูธรหนองฮี	8	5
20	สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ	9	6
21	สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง	5	3
22	สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง	7	4
23	สถานีตำรวจภูธรหนองม	5	3
24	สถานีตำรวจภูธรโคกสว่าง	4	2
25	สถานีตำรวจภูธรดงครั่งใหญ่	4	2
26	สถานีตำรวจภูธรบ้านบัวขาว	4	2
27	สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่	6	4
28	สถานีตำรวจภูธรสว่าง	7	4
29	สถานีตำรวจภูธรหัวโทน	4	2
30	สถานีตำรวจภูธรขาว	7	4
31	สถานีตำรวจภูธรบ้านคู	5	3
32	สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่	7	4
33	สถานีตำรวจภูธรหนองแวงควง	5	3
34	สถานีตำรวจภูธรม่วงลาด	4	2
รวมทั้งสิ้น		263	159

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ ที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการรายการ (Check-Lists) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตอนที่ 2 คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด รวม 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
5. ด้านช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าพนักงานตำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยระบุถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน

### 2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

- 2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

จากเอกสารการวิจัยเบื้องต้นของ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72)

2.3 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.4 สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามกรอบแนวคิด ความเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจต่อการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence หรือ IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

โดยพิจารณาค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ทั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 และค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป แล้วนำไปเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.6.1 ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ Ph.D (รัฐประศาสนศาสตร์) อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักงาน ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ ทนายความ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.6.2 นางเครือฟ้า แก้วคุ้ม ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา กศ.บ.(ภาษาไทย) กศ.ม.(ภาษาไทย)

2.6.3 นายรณชัย ศรีสุธัญญาวงศ์ ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล กศ.บ. (วิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์) กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ไปทดลองใช้ (Try out) กับจำนวนเจ้าพนักงานตำรวจที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีคุณลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผลปรากฏว่าทุกข้อสอดคล้อง

2.8 นำแบบสอบถามมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย (Item – total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.36 ถึง 0.82

2.9 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบราค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.95

2.10 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรทั้ง 34 สถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ร่วมมือและประสานงานในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้อธิบายขั้นตอนการตอบแบบสอบถามให้กับผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นที่เข้าใจทุกขั้นตอนแล้ว

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง แล้วนำมากรอรายละเอียดลงในแบบสอบถาม หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจภูธรใดไม่อยู่ในพื้นที่ให้เลื่อนไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจภูธรถัดไป และเริ่มนับช่วงใหม่ จนกว่าจะครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง



## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเสร็จแล้ว จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบการลงรหัส (Coding Form) แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งพิสูจน์สมมติฐาน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) ซึ่งอธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด วัดระดับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลตามระดับค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึงมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึงน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึงน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามชั้นยศ ใช้  $t$ -test (Independent) ส่วนจำแนกตามอายุงานและขนาดสถานีตำรวจ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  $F$ -test (One-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 3 เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยประมวลข้อเสนอแนะ นำมาเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป

4. กรณีของแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งหมดมาจัดให้เป็นระเบียบหมวดหมู่ โดยการจัดกลุ่มข้อความหรือประโยคที่มีลักษณะหรือความหมายเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแจกแจงความถี่

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการทดสอบทางสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย

1.2 หาความเชื่อมั่นและความเชื่อถือของแบบสอบถาม เป็นรายด้านทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบราค

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.1 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 สถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบเกี่ยวกับความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ตามตัวแปรที่ศึกษา คือ เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจใช้  $t$ -test (Independent Sample) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบว่ามีความแตกต่าง จะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different)

2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการสรุปประเด็นความหมาย สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาความ (Content Analysis)