

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและแบ่งวิธีการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ระหว่างเดือน มีนาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2556 เป็นเวลา หกเดือน ซึ่งมีจำนวน 3,750 คน เป็นฐานคิดจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้(ข้อมูล : บัญชีรับทำการประจำวัน บ.ท.ด.2 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์. 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

2.1 ผู้ศึกษาทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยนำสถิติจำนวนประชาชนผู้ที่มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ระยะเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งมีจำนวน 3,750 คน นำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane. (1973 : 727)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{3,750}{1+3,750(0.05)^2}$$

$$n = 362$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษา จำนวน 362 คน

2.2 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างชายและหญิง

2.3 จากนั้นผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยขอความอนุเคราะห์ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 362 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามสร้างขึ้น โดยการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี เป็นคำถามที่ใช้มาตราวัดประเมินค่า ออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม (Item – of Congruence Index : IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1.1 นางทองพันธ์ นาสมบัติ วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (หลักสูตรการสอน) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนห้วยยางคงวิทยา อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.2 นางอุสา แก้วภู วุฒิการศึกษา กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนห้วยยางคงวิทยา อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

3.1.3 นายธงชัย สันคะนุช น.ม. (นิติศาสตรมหาบัณฑิต) ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

3.2 นำแบบสอบถามฉบับร่างมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ได้ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามเท่ากับ 1.00

3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยวิธี Item – total Correlation ได้ค่าอำนาจจำแนก

รายข้อ อยู่ระหว่าง .293 - .727 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .886 เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach, (1959)

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพมาจัดพิมพ์และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนั่งสิทธิ์รับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากการมาใช้บริการ เพื่อสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถเขียนตอบแบบสอบถามได้ผู้ศึกษาจะเป็นผู้สอบถามผู้มารับบริการ ตามแบบสอบถามและเป็นผู้บันทึกแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จำนวน 362 ชุด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ หากแบบสอบถามฉบับใดไม่สมบูรณ์ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่ให้ครบจำนวน 362 ชุด แล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอนเพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

1. ข้อมูลตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตาราง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมรายด้านและรายข้อแล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ตามตัวแปรที่ศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติในการศึกษาดังนี้

1. สถิติสำหรับหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณี อ้างถึงใน, เดมิตร ใจบุญ 2555 : 55)

สูตรหาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับ
เนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของ
ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ +1 หมายความว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายความว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายความว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

โดยได้ข้อคำถามที่มีค่า 1.00 ทั้ง 42 ข้อ ใช้ได้จำนวน 42 ข้อ

1.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.293 – 0.727 หาค่าอำนาจจำแนกของ
แบบทดสอบ โดยใช้สูตรดังนี้

$$R = \frac{H-L}{N}$$

เมื่อ	R	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
	H	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก
	L	แทน	จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ขอบเขตของค่า r และความหมาย

0.40 ขึ้นไป	อำนาจจำแนกสูง	คุณภาพดีมาก
0.30- 0.39	อำนาจจำแนกปานกลาง	คุณภาพดี
0.20- 0.29	อำนาจจำแนกค่อนข้างต่ำ	คุณภาพพอใช้
0.00- 0.19	อำนาจจำแนกต่ำ	คุณภาพใช้ไม่ได้

1.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .886
หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้สูตร KR-20 โดยมีสูตร ดังนี้

$$r_t = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S_t^2} \right\}$$

$$s_t^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}$$

ฉบับ	เมื่อ r_t	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้ง
	N	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
ผู้เรียนทั้งหมด	P	แทน	สัดส่วนของผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบข้อนั้นถูกต้องกับ
	q	แทน	สัดส่วนของผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบข้อนั้นผิดกับ
ผู้เรียนทั้งหมด	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนสอบทั้งฉบับ
	N	แทน	จำนวนผู้เรียน

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ของจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

F แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทน จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{N(N-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 X^2 แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม
 N แทน จำนวนคน
 \sum แทน ผลรวม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐาน

3.1 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
 กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามเพศ ทดสอบด้วยสถิติทดสอบ t-test (Independent
 Samples)

3.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
 กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามระดับการศึกษา ทดสอบด้วยสถิติทดสอบและการ
 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติทดสอบ F (F - test)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการใช้
 การบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนาความ