

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเจ้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2549
 2. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจงช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2549 ได้จำนวน 215 คน จำแนกตามเพศ เป็น เพศชาย จำนวน 129 คน เพศหญิง จำนวน 86 คน และจำแนกตามวุฒิการศึกษาเป็นประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 100 คน ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา จำนวน 115 คน
- ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เพศ \ ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	สูงกว่าประถมศึกษา	รวม
ชาย	58	71	129
หญิง	42	44	86
รวม	100	115	215

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. การสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale)

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามจำนวน 17 ข้อ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณา ได้แก่

5.1 นายประสงค์ สกุลซึ่ง วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การวัดผลประเมินผล การศึกษา) ครู คศ.2 โรงเรียนบ้านหนองบัว อำเภอขามเฒ่า สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 พิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

5.2 นายบุญเหลือ ถาวงศ์ วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา

5.3 นางไพรวรรณ เครือวรรณ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ครู คศ.2 โรงเรียนอนุภูพานารี อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พิจารณาตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้ให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 ชุด

8. นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้ไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

9. เมื่อได้แบบสอบถามที่มีค่าตามเกณฑ์และตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารงานสำนักงานที่ตึกกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมด้วยแบบสอบถามขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูล แจกให้ กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถาม ให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในช่วงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2549 และเก็บแบบสอบถามคืนในวันเดียวกันหรือ บางรายนำแบบสอบถามมาคืนในวันถัดไป การแจกแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ค่ะผู้มาใช้ บริการ 1 คน โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการฟัง และตอบแบบสอบถาม

5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยรวมและรายด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

3.1 ตรวจสอบและให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน		
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3.2 แปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด . 2545 : 105) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษาและเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน t – test (Independent Samples)

3.4 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เนื้อหา และแจกแจงความถี่ แล้วคิดเป็นร้อยละของข้อเสนอแนะแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ร้อยละ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (ประยูร อาษานาม. 2541 : 64)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
S^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.2.1 ร้อยละ (Percentage)

สูตร
$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

6.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

6.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สูตร
$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	n	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ t – test (Independent Samples)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สูตร

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t

\bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ