

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและแบ่งวิธีการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ที่มีรับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 7,100 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยนำสถิติจำนวน ประชาชนผู้ที่มีรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ระยะเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 7,100 คน นำมากำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro. 1973 : 727)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด

$$n = \frac{7,100}{1 + 7,100 \times 0.05^2}$$

$$n = 378.66$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษา จำนวน 379 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple radom sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก โดยเริ่มจาก เขียนหมายเลขลำดับจากบัญชีรับทำการประจำวันกรมที่ดิน (บ.ท.ค.2) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไฮย ตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2552 จำนวน 7,100 ลำดับ แล้วนำมาจับฉลาก เมื่อได้หมายเลขแล้วนำไปตรวจกับบัญชีรับทำการประจำวัน กรมที่ดิน (บ.ท.ค.2) จดชื่อและที่อยู่ของผู้มาใช้บริการ สุ่มจนครบจำนวน 379 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. เพศ		
หญิง	4,196	224
ชาย	2,904	155
รวม	7,100	379
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	993	53
30-45 ปี	3,409	182
46-60 ปี	2,192	117
61 ปีขึ้นไป	506	27
รวม	7,100	379

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	4,964	265
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	1,705	91
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	281	15
ปริญญาตรีขึ้นไป	150	8
รวม	7,100	379
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	150	8
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	637	34
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	862	46
เกษตรกร	5,395	288
นักเรียน/นักศึกษา	56	3
รวม	7,100	379

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาไสย ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามสร้าง ขึ้น โดยการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ขั้นตอนวางแผนเพื่อสร้างแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้วางแผนในการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

ขั้นที่ 2 ผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย จากเอกสาร และสัมภาษณ์ ประชาชน เพื่อทราบสถานภาพต่างๆ ไปที่เกิดขึ้น และนำข้อมูลมารวมกับข้อมูลขั้นที่ 1 นำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาต่อไป

ขั้นที่ 3 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มากำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านสถานที่

2. ขั้นการสร้างแบบสอบถาม

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : 83-85), กิจวิณี รัตนแก้ว (2544 : 86-87), ปิยัญญา ต้นเงิน (2541 : 105-106) จำนวน 3 ท่าน มาคิดแปลงเพื่อสร้างแบบสอบถามใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ ขอมรับมากที่สุด ขอมรับมาก ขอมรับปานกลาง ขอมรับน้อย และขอมรับน้อยที่สุด จำนวน 32 ข้อ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งประชากรในการศึกษาคั้งนี้จะได้รับข้อคำถามเหมือนกัน โดยแบ่งระดับการยอมรับออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านสถานที่

ลักษณะของแบบสอบถามทั้ง 4 ด้านนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเลือกตอบได้ตามความเป็นจริง ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถามไว้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 76) ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ดังนี้

3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้าน โครงสร้างและภาษา เพื่อให้มีความสมบูรณ์สามารถวัดผล ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

3.2 ให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.1 นายบรรจง ลานนท์ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (บริหารการศึกษา)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ โรงเรียนเชียงยืนพิทยาคม

3.2.2 นายมนัส เมืองมัจฉา วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วัดผลการศึกษา)
ตำแหน่ง ครู โรงเรียนเชียงยืนพิทยาคม

3.2.3 นางศกามาศ ถนอมวัฒนา วุฒิการศึกษา กศ.ม. (หลักสูตรและการสอน) ตำแหน่ง ครู โรงเรียนเชียงยืนพิทยาคม

3.3 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการทดลองใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่ประชากร

กลุ่มตัวอย่าง นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient Alpha) ค่าความเชื่อมั่นที่มีระดับตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามความมุ่งหมาย ผู้ศึกษาได้มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยได้มีหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลไปยังเจ้าพนักงานที่จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย และมีหนังสือขอร่วมมือประชาชนที่มาติดต่อราชการที่จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ให้ตอบแบบสอบถามโดยที่ผู้ศึกษา จะได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามไปให้ทางไปรษณีย์พร้อมแนบซองปิดผนึกที่อยู่ที่ผู้ศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับ แล้วส่งตามที่อยู่ปรากฏในทะเบียนบ้านที่ได้แจ้งไว้ ณ วันมาติดต่อราชการ และเมื่อตอบแบบสอบถามแล้วกำหนดส่งกลับภายใน 15 วัน หากรายได้ไม่ส่งกลับหรือติดต่อไม่ได้ก็จะทำการสุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมจนได้ครบ 379 คน
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วได้ดำเนินการตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามความมุ่งหมาย ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของประชากรที่ศึกษา
2. นำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่
3. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้
 - 3.1 แสดงผลการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) เพื่อแสดงการแจกแจงข้อมูล
 - 3.2 การแจกแจงร้อยละ (Percentage) เพื่อหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 กำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : .

76) ดังนี้

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

3.4 จากนั้น ได้นำค่าคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	ความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	ความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่า สถิติร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จะวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)