

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในระหว่างเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 จำนวน 887 คน (สถิติผู้มาใช้บริการที่ ส.ป.ก. มหาสารคาม ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 จำนวน 887 คน ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 276 คน ตามสูตรคำนวณนี้

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

แทนค่า ดังนี้

n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน	ขนาดประชากร
e แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\text{วิธีการคำนวณ} \quad n = \frac{887}{1 + 887(0.05)^2}$$

$$n = 275.67$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 276 \text{ คน}$$

ผู้ศึกษา ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการใช้คอมพิวเตอร์สุ่มรายชื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม (ไพศาล วรคำ. 2555 : 92 - 93)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามโดยมีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

2. การสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษา ดำเนินการสร้างเครื่องมือ มีรายละเอียดและขั้นตอน ในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การศึกษา นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และพิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ความถูกต้องของรูปแบบของแบบสอบถาม รวมถึง การใช้ภาษา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยการหาค่า IOC ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีทั้งหมด 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายธีร สิทธิหาโคตร วุฒิการศึกษา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาโยบายสาธารณะ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางจันทร์เพ็ญ สักดิวงษ์ วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาไทยคดีศึกษา ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายพร้อมพันธ์ สุวรรณแสน วุฒิการศึกษา วท.ม. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) สาขาสถิติประยุกต์ ตำแหน่งครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบรบือ วิทยาคาร อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวัดผลและประเมินผล

3.2 นำผลตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาดัชนีที่บ่งบอกถึงความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณได้จากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น (IOC) โดยเลือกเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถามนั้น พิจารณาจากเสียงส่วนใหญ่ของผู้เชี่ยวชาญ ก็คือ 2 ใน 3 หรือใช้เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 (กรณีพิเศษ) ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ทุกข้อคำถามได้ค่าเท่ากับ 1 (ภาคผนวก ข หน้า 94 - 95) จึงสรุปได้ว่า ทุกข้อคำถามสามารถนำมาใช้เป็นแบบสอบถามได้

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อหาตรวจสอบแล้ว และนำไปทดลองใช้ กับผู้มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ

ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ทุกข้อของแบบสอบถาม ได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .25 ขึ้นไป และหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 จึงสรุปได้ว่า ทุกข้อคำถามสามารถนำมาใช้เป็นแบบสอบถามได้ (ภาคผนวก ค หน้า 97 - 98)

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และจัดพิมพ์แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. แต่งตั้งผู้ช่วยเหลือในการศึกษา เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 คน และทำความเข้าใจวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้ง เทคนิควิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ
3. ผู้ศึกษาและผู้ช่วยผู้ศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม ตามบัญชีรายชื่อ
4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยการใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

5. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติพรรณนาแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้โดยการวัดแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกาเครื่องหมาย V ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจและข้อมูลเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

7. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียบเรียงประเด็นต่าง ๆ พร้อมทั้งแจกแจงความถี่ จากมากไปหาน้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
(ไพศาล วรคำ. 2555 : 315-353)

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

1.1 หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้ดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 หาค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของเพียร์สัน

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก
 \sum แทน ผลรวม
 X แทน คะแนนรายข้อ
 Y แทน คะแนนข้อที่
 N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค

$$\text{สูตร} \quad a = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ a แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย

2.2.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency : f)

2.2.2 ค่าร้อยละ (Percentage : %)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X})

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

Σ แทน ผลรวม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

สูตรการทดสอบค่าที

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$\text{เมื่อ } Sp^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad \text{และ } df = n_1 + n_2 - 2$$

สูตรการทดสอบค่าเอฟ

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน
 MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน
 จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียบเรียงประเด็นต่างๆ พร้อมทั้งแจกแจงความถี่ จากมากไปหาน้อย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY