

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2562 โดยมีประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเวลาราชการจำนวน 6,653 คน (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2562 สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี, 2562) ผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) ดังนี้

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

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e^2 = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน 0.05

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{6,653}{1 + 6,653(0.05)^2} \\ &= 377.3 \end{aligned}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน หลังจากนั้น ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี รวมเป็นเวลา 3 เดือน สุ่มเก็บตัวอย่างให้ครบจำนวน 377 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และ อาชีพ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี โดยผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้ที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open - ended questionnaire)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย
2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาตรวจสอบความเหมาะสม และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความ

เที่ยงตรง เรื่องเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุมถึงผู้อำนวยการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและสามารถเก็บรวบรวมได้ครบทุกฉบับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องปรากฏว่าสมบูรณ์ ถูกต้องทุกฉบับ

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบราก (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสถิตินี้ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t -test และ F -test โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ระดับ 0.05 กรณีพบความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธี LSD. (Least Significant Difference)
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอโดยการพรรณนาความ