



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่มีเอกสารสิทธิโฉนดที่ดินอยู่ในอำเภอวังน้อย อำเภอบางปะอิน และอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18,111 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย. 2549)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2549 : 21)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(N/400) + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

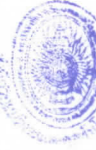
e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{18,111}{(18,111/400) + 18,111(0.05)^2}$$

$$n = 199.99$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน



3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการที่สำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุม

นิยามศัพท์เฉพาะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามสำหรับผู้มารับบริการที่สำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย ประกอบด้วย ลักษณะการมารับบริการ ฐานะการมารับบริการ เวลามารับบริการ เรื่องการมารับบริการ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่دينจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย ประกอบด้วยด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านการประชาสัมพันธ์

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน



เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย

การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้สร้างแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองความเชื่อมั่นของสอบถาม (Try out) กับผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาเสนา จำนวน 30 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้มารับบริการ ก่อนเก็บข้อมูลจริงแล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีของ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7997

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยรวบรวมและศึกษาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บคืนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำนวน 200 ชุด และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของสำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD.

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย และตอนที่ 2 ปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน