

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ  
ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม  
ระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 ประเด็น

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่มาใช้บริการกับสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ในช่วงเดือนมิถุนายน-ตุลาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 83,475 คน โดยผู้วิจัยอาศัยฐานคิดคำนวณสถิติผู้มารับบริการรังวัดที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มิถุนายน- ตุลาคม พ.ศ. 2555 (สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม. 2556)

#### 2. การสุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ผู้ศึกษากำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรที่แน่นอน (Fixed Population) คือจำนวนประชากรที่ทำการวิจัยมีจำนวนที่สามารถนับได้ (Finite) ด้วยสูตรของ Taro Yamane (นิภาวรรณ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 30) โดยผู้วิจัยอาศัยฐานคิดคำนวณสถิติผู้มารับบริการรังวัดที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มิถุนายน-ตุลาคม พ.ศ. 2555 จำนวน 83,475 คน

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

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคน

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 83,475 คน

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

การวิจัยครั้งนี้กำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{83,475}{1+(83,475 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 400$$

คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งสอบถามถูกแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ หมู่บ้าน เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา ใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

### การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาทำการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามเริ่มจากกำหนดเนื้อหาและตัวชี้วัดที่ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเนื้อหาที่ได้มากำหนดเป็นคำถามตลอดจนการทดสอบคุณภาพเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 1. การสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

1.2 ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.3 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบปรับปรุง แก้ไข ความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยการหาค่าความสอดคล้อง (IOC = Index of Item : Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

คะแนน +1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

คะแนน -1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านดังนี้

1.4.1 นายพิชัย แพแกะ วุฒิการศึกษา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) หัวหน้าสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

1.4.2 นางสุแทน โคนทรภูเวียง วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทย) ครูชำนาญการ โรงเรียนผดุงนารี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต1 ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

1.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ วุฒิการศึกษา กศ.ค. หลักสูตรวิจัยและประเมินผล ตำแหน่งประธาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (วิจัยและประเมินผลการศึกษา) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดผลและประเมินผลการศึกษา

ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ ความครอบคลุมถูกต้องของแบบวัดและ  
ประเมิณผล

จากนั้นได้นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ

## 2. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชาชน  
คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม  
ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
อย่างง่าย (Item-total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.22 ถึง 0.76 และหาค่าความเชื่อมั่นของ  
แบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)  
ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ  
ได้ค่าเท่ากับ 0.95

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ขออนุญาตราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงเจ้า  
พนักงานที่ดินจังหวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถาม ด้วยตนเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับครบทุกฉบับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษานำข้อมูลมาลงรหัส  
แล้วทำการบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป การวิจัย  
ครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม  
ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา  
(Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลคุณภาพการบริการ  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive  
Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) กำหนดการให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลตามคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดการให้คะแนนความคิดเห็นตามเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานทำการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998 : 118)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.71 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.51 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

.31 - .50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

.00 - .30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

5. วิเคราะห์เพื่อหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY