**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การจัดกระทำ ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**1. ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 6,371 คน เป็นผู้มารับบริการกับสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ในช่วง เดิอนมกราคม - มีนาคม 2560 (จำนวนคำขอ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ, 2560)

**2. กลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ในช่วง เดือนมกราคม - มีนาคม 2560 จำนวน 377 คน มีวิธีการหา กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973, p. 727) และ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

*(3-1)*

N

n =

1 + Ne ²

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตร

6,371

n = 1+6,371 (0.05)2

= 377

การวิจัยครั้งนี้จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ จำนวนประชาชน ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นเกณฑ์ใน การกำหนดสัดส่วน โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวนประชากรกับจำ นวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1**

*ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ที่ | ตำบล | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
| 1 | เทศบาลบรบือ | 464 | 27 |
| 2 | บรบือ | 516 | 30 |
| 3 | บ่อใหญ่ | 438 | 26 |
| 4 | วังไชย | 232 | 14 |
| 5 | หนองม่วง | 335 | 20 |
| 6 | กำพี้ | 335 | 20 |
| 7 | โนนราษี | 206 | 12 |
| 8 | โนนแดง | 361 | 21 |
| 9 | หนองจิก | 549 | 32 |
| 10 | บัวมาศ | 112 | 7 |
| 11 | หนองคูขาด | 413 | 24 |

*(ต่อ)*

**ตารางที่ 3.1** (ต่อ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ที่ | ตำบล | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
| 12 | วังใหม่ | 103 | 7 |
| 13 | ยาง | 206 | 12 |
| 14 | หนองสิม | 309 | 18 |
| 15 | หนองโก | 129 | 8 |
| 16 | ดอนงัว | 141 | 8 |
| 17 | กุดรัง | 180 | 11 |
| 18 | นาโพธิ์ | 671 | 40 |
| 19 | เลิงแฝก | 413 | 24 |
| 20 | หนองแวง | 129 | 8 |
| 21 | ห้วยเตย | 129 | 8 |
|  | รวม | 6,371 | 377 |

2. การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือก กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดไว้

**3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

**3.2.1 แบบสอบถาม**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามใช้สอบถามประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือโดยกำหนดให้เป็นคำถามชนิดปลายเปิด แบบกำหนดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการกับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) ความแน่นอน (Assurance) ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) โดยวิธีแบบมาตรวัดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ท (Rating Scale) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับตัวเลือก

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

**3.2.2 แบบสัมภาษณ์**

การสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการได้ข้อมูลในการวิจัย ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือซื่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลในการวิจัย ได้ชัดเจนมากที่สุด จำนวน 20 คน โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

**3.3 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ**

การสร้างเครื่องมือในการใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยอยู่ในการควบคุมดูแล และให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบของ กรอบแนวคิด และนิยมศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ

3.3.4.1 นายสมพงษ์ รัตนฤทธิ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง นายช่างรังวัดอาวุโส สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.3.4.2 นางสุแทน โคตรภูเวียง วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทย) ครูชำนาญการ โรงเรียนผดุงนารี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.3.4.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

เกณฑ์ในการพิจารณามีดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.3.5 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อและนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วย ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

3.3.6 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่าง ที่สมบูรณ์

3.3.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 6 ที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบ(Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหา Corrected-Item Total Correlation ได้ค่าอยู่ระหว่าง .54 ถึง .77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ .95

3.3.8 สร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

3.3.9 นำประเด็นคำถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ

3.3.10 ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ

3.3.11 เลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการแบบสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง

3.3.12 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ

**3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฎมหาสารคาม ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือ และประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3 ผู้วิจัยอบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์แบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน

3.4.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.4.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน ด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

3.4.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทำ การตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจนครบตาม จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

**3.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำ ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

**3.5.1 การจัดทำข้อมูล**

3.5.1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยข้อมูลแต่ละชุดมีความสมบูรณ์ และถูกต้อง

3.5.1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ และให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนด ระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.5.1.3 นำข้อมูลมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม สำเร็จรูป

**3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (x) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำ หนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 99 - 100 )

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลาง ให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 118)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.2.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติการทดสอบค่า *t* (*t*-test) ส่วนการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบด้วย F– test \ หากพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบการทดสอบ รายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

3.5.2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)

3.5.2.5 ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

**3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

3.6.1 หาอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Corrected-Item Total correlation

3.6.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟ่า ของ Cronbach

3.6.3 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.6.3.1 ค่าความถี่

3.6.3.2 ค่าร้อยละ

3.6.3.3 ค่าเฉลี่ย (x)

3.6.3.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.4 สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบค่า t-test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบด้วย F– test เปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD. (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553, น. 161)