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 เดือนมกราคม - มีนาคม 2560 (จำนวนคำขอ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

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

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

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \qquad (3\text{-}1)$$

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{6,371}{1+6,371\ (0.05)^2}$$

$$= 377$$

การวิจัยครั้งนี้จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ จำนวนประชาชน ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นเกณฑ์ในการกำหนดสัดส่วน โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวนประชากรกับจำ นวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ดังตาราง

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) ผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามใช้สอบถามประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยกำหนดให้เป็นคำถามชนิดปลายเปิดแบบกำหนดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการกับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 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 ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลในการวิจัย 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 องค์ประกอบของกรอบแนวคิด และนิยมศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา 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 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อและนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือ และประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3 ผู้วิจัยอบรมชี้แจงผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์แบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน

3.4.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.4.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนทุกฉบับ

3.4.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทำ การตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจนครบตาม จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

3.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำ ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การจัดทำข้อมูล

3.5.1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยข้อมูลแต่ละชุดมีความสมบูรณ์และถูกต้อง

3.5.1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ และให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.5.1.3 นำข้อมูลมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้

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

3.5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 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 สถิติที่ใช้ได้แก่ 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 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD. (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553, น. 161)