

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงและเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนซึ่งมีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด เอกสารและหนังสือจากหน่วยงานราชการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองสาขาแกลง โดยศึกษาข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง เดือน ตุลาคม 2553 - กันยายน 2554 มีผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำนวน 36,532 คน (จากข้อมูลรายงานผู้มาใช้บริการจดทะเบียนนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง 2554)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้การสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด จึงได้นำมาวิเคราะห์ต่อไป

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

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมดจำนวน 36,532 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05 %

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$N = \frac{36,532}{1 + (36,532 \times 0.0025)}$$

$$n = 395 \text{ คน}$$

ซึ่งผู้วิจัยจะขอเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 ชุดเพื่อความสะดวกในการเก็บ และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มแบบบังเอิญของ (Accidental Sampling) ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำนวน 30 ข้อ

ใช้มาตรวัดแบบเรตติ้ง สเกล (Rating Scale) ซึ่งแต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 4 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี

3 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี

2 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

1 คะแนน หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับไม่ดี

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม

วัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้แก่ตรวจสอบหาความเชื่อมั่น แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 คร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 นายณรงค์ชัย หอมศรีประเสริฐ เจ้าหน้าที่งานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา สาขาบางปะกง

3.3 ว่าที่ร้อยตรีนิติโชติ สกุลภูษพงษ์ รักษาการเจ้าพนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดชัยภูมิ

3.4 นางฉัตรกุล สว่าง เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .8166 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้ (โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ)

1. นำแบบสอบถามไปสอบถามประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองซึ่งเมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว

2. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำนวน 30 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เลือกใช้สถิติความถี่ และร้อยละในการวิเคราะห์
2. วัดระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขา แกลง เลือกใช้สถิติใช้ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์
3. การทดสอบสมมติฐานเลือกใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA ในการหาค่าความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปและใช้ LSD เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าตัวแปรคู่ใด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$\begin{aligned}
 \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\
 &= (4-1)/4 \\
 &= 3/4 \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการ
3.26 - 4.00	หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี
2.51 - 3.25	หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี
1.76 - 2.50	หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
1.00 - 1.75	หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับไม่ดี