

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (Population) ที่ศึกษาคือ ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2559 จำนวน 4,219 คน (ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จำนวน 366 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ดังนี้ Yamane (1973, p.727 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 67)

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

จากสูตร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้

เท่ากับ .05)

แทนค่าจากสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{4,219}{1+4,219(.05)^2} \\ &= \frac{4,219}{1+10.5475} \\ &= 365.36 \\ &= 366 \end{aligned}$$

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในแต่ละสัปดาห์ ได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

สัปดาห์ที่	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สัปดาห์ที่ 1	463	40
2. สัปดาห์ที่ 2	585	51
3. สัปดาห์ที่ 3	486	42
4. สัปดาห์ที่ 4	560	49
5. สัปดาห์ที่ 5	583	51
6. สัปดาห์ที่ 6	436	38
7. สัปดาห์ที่ 7	477	41
8. สัปดาห์ที่ 8	629	54
รวม	4,219	366

ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง (2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scal) 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

กำหนดให้ 5 คะแนน เห็นด้วยมากที่สุด

กำหนดให้ 4 คะแนน เห็นด้วยมาก

กำหนดให้ 3 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง

กำหนดให้ 2 คะแนน เห็นด้วยน้อย

กำหนดให้ 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยจึงดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง เพื่อนำมากำหนดกรอบการสร้างแบบสอบถามตลอดจนแนวทางการออกแบบ
2. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมนิยามศัพท์และตัวแปรที่กำหนด แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมแล้ว หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล อาจารย์ประจำสาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 - 2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำสาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 - 2.3 ดร.ปณิธิ การสมดี อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
 - 2.4 นายพนม สมอุดม เจ้าพนักงานที่ดินหัวหน้าส่วนแยกบ้านแพง สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
 - 2.5 นายวิฑูรย์วัฒน์ วงศ์เจริญ นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายความว่าข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว

3. การนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) การใช้ภาษา (Wording) โครงสร้างของแบบสอบถาม (Structure and format) และอื่นๆ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในงานวิจัย ดังนี้

- 6.1 แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .910
 - 6.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้ค่าความเชื่อมั่น .859
 - 6.3 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้ค่าความเชื่อมั่น .887
 - 6.4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้ค่าความเชื่อมั่น .901
 - 6.5 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้ค่าความเชื่อมั่น .841
 - 6.6 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้ค่าความเชื่อมั่น .873
7. นำแบบสอบถามดังกล่าว ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ออกหนังสือถึงเจ้าพนักงานที่ดินหัวหน้าส่วนแยกบ้านแพง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้แก่ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตาม แนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิ้น พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับการบริการ โดยใช้สถิติค่า t ชนิด One Sample t-test และ F-test ชนิด การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของ แบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item – objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

5. การหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

จากผลการวิจัย ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในทุก ๆ ด้าน ถ้าพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ผู้วิจัยจะนำมาหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน พิจารณาเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) นายสหัส จิตปัญญา ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
- 2) นายประมวล ชุมพิมาย ตำแหน่ง นายช่างรังวัดอาวุโส
- 3) นายสุมาลี มีแสง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน
- 4) นายพนม พรหมอยู่ ตำแหน่ง นายช่างรังวัดชำนาญงาน
- 5) นายจรรูวัฒน์ วงษ์แสน ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
- 6) นายธิษณ์ศรีธัญย์ มาลาพัฒน์ ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
- 7) นายภาสกร เชื้อดวงผุย ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินชำนาญการ
- 8) นางสาวนุชาฎา สมศรี ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ
- 9) นางแอนนา จันธิตา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

10) นายภาณุพงษ์ พรหมดี ตำแหน่ง นายช่างรังวัดปฏิบัติงาน

เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร