

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นการวิจัยโดยวิธีแบบผสมผสาน โดยการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยอาศัยฐานคิดคำนวณจากสถิติผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่งมีจำนวน 200,517 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น. 2555 : 11)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane 1973 : 727)

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

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{200,517}{1+200,517(0.05)^2}$$

$$n = \frac{200,517}{1+501.292}$$

$$n = \frac{200,517}{502.2925}$$

$$n = 399.2036$$

จากการคำนวณเมื่อปิดเศษแล้ว จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 400 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดขอนแก่น โดยขอความอนุเคราะห์ผู้มาใช้บริการให้ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ได้กำหนดว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 200 คน และ เพศหญิงจำนวน 200 คน และ ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยไม่กำหนดว่า อายุเท่าใด ระดับการศึกษาใด และอาชีพอะไร

3. ผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในการสนับสนุนข้อมูลแบบสอบถามขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 20 คน ได้แก่ เพศชายจำนวน 10 คน และเพศหญิงจำนวน 10 คน ใช้การสัมภาษณ์แบบ โครงสร้าง ผู้ให้สัมภาษณ์ได้จากการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารจากแหล่งข้อมูลเอกสาร โดยการศึกษาและจดบันทึกสาระสำคัญ และข้อมูลด้านบุคคล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับลักษณะของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Five rating scales) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความรู้เพียงพอในการศึกษา และสร้างแบบสัมภาษณ์ถูกต้องตามหลักวิชาการ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือดังกล่าวเพื่อให้แน่ใจว่าจะได้แบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถาม และวิธีการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนล่วงหน้า มีการดำเนินงานแบบเป็นทางการภายใต้กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูล รายละเอียดจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับเรื่องที่ทำวิจัยครั้งนี้

1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและร่างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมแนวคิดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการวิจัย

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม และความถูกต้อง

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ในด้านเนื้อหา ภาษา การวัดผลและประเมินผล

โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency หรือ IOC) โดยกำหนดให้มีคะแนน ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 141-142)

ถ้าข้อคำถามมีความสอดคล้อง มีค่า = +1 คะแนน

ถ้าข้อคำถามมีความไม่แน่ใจ มีค่า = 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามไม่สอดคล้อง มีค่า = -1 คะแนน

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป จึงถือว่าสามารถนำไปเป็นคำถามการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

1.4.1 นายยุทธพงษ์ แสงศาลาศรี วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) นายช่างรังวัดชำนาญงาน หัวหน้างานรังวัด 2 สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

1.4.2 นางนันทยา ศิริคุณ วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา) นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.4.3 ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิการศึกษา ป.ร.ค. (ประชากรศึกษา) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

1.6 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 กำหนดประเด็นสัมภาษณ์ตามกรอบแนวทางเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

2.2 ร่างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

2.3 นำแบบสัมภาษณ์เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ
แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้อง

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อ
ตรวจสอบ ความเที่ยงตรง ความถูกต้องเหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหา และภาษาที่ใช้

2.5 นำแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน
ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม ถึงเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

2. ผู้วิจัยได้แต่งตั้งผู้ช่วยวิจัย โดยผู้วิจัยได้อธิบายทำความเข้าใจถึงวิธีการและ
กระบวนการในการนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อ
สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ให้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ช่วยวิจัยเข้าใจถึงวิธีการและ
กระบวนการดีแล้ว

3. ผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว จากนั้นผู้วิจัย
จึงตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์ (Interview) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล (Data
Collection) หลาย ๆ รูปแบบ เริ่มจากการเข้าหาข้อมูลเบื้องต้นจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่มี
ต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น แนะนำตัวและสร้างความคุ้นเคย โดยใช้เทคนิคการ
สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์เอง
เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยอาศัยกรอบและ
แนวคิดเป็นปัจจัยสำคัญในการตั้งประเด็นคำถาม มีลักษณะแบบปลายเปิด และหากว่าในขณะที่
สัมภาษณ์พบปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหาใดก็จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบ
อย่างชัดเจน และจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละหัวข้อ แต่ละคนในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัส ตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของลิเคิร์ต

(Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

4. เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนจากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนนจาก 1 ถึง 5) คำนวณได้จากสูตร นี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 186)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\ \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.80 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 186)

ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี
ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับทัศนคติอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี
ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก

5. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) นำมาเรียบเรียงและจำแนก จากนั้นนำมาสร้างข้อสรุปของแต่ละคน โดยแยกเป็นด้าน ๆ ทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัด จำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ โดยสถิติ t-test (Independent Sample) และจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ โดยสถิติ F- test (One – Way ANOVE) กรณีที่มีความแตกต่าง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) โดยวิธีการ LSD.(Least Significant Difference)
4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การพรรณนาความ (Content Analysis)