

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน ๒,๐๐๐ คนต่อเดือน^๑

๒. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน มีจำนวน ๒,๐๐๐ คน

๒.๑. ทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan)^๒ เพื่อหาขนาดตัวอย่างประชากร ได้ขนาดตัวอย่าง ๓๒๒ คน

^๑ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน, บัญชีควบคุมโฉนดที่ดินและสารบบที่ดินประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๗

^๒ อุเทน ปัญญา, ระเบียบวิธีวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (มหาวิทยาลัยนอร์ทเซียงใหม่, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔๐.

โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๒.๒ ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสัจจกัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑. พระครูสิริสุตาภิรมย์ (ศุภชัย สุทธิธนาโณ) | เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง |
| ๒. นายสักรพงศ์ พิชญ์ชานน | นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ |
| ๓. ว่าที่ร้อยตรีวัชรินทร์ จักรทอง | นักวิชาการที่ดินชำนาญการ |
| ๔. นายวันดี เครือคำ | นักวิชาการที่ดินชำนาญการ |
| ๕. นายจรัส ทองสุข | เจ้าหน้าที่ที่ดินชำนาญงาน |
| ๖. นางสาวสายสุรีย์ ศฤงคาร | นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ |
| ๗. นางสาวธิดาภรณ์ จินะภาศ | นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ |

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก. เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๑. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาหลักการ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสัจจกัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
๔. สร้างเครื่องมือ
๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
๗. ปรับปรุงแก้ไข
๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๒. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของการให้บริการตามหลักสัจจกัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการตามหลักสัจจกัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการตามหลักสัจจกัตถ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

และเพื่อกำหนดเสนอแนะการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการจังหวัดลำพูน รวมทั้งเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ทั้ง ๔ หลักๆ ละ ๕ ข้อ รวม ๒๐ ข้อ

๑. ทาน (การให้)
๒. ปิยวาจา (การพูดด้วยถ้อยคำที่เป็นที่รัก)
๓. อตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้ศึกษากำหนดเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนซึ่งมีลักษณะเป็น มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มากที่สุด**
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มาก**
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **น้อย**
- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน (Open ended Questionnaire)

๓) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|--|
| ๑. ดร.นิกร ยาอินตา | อาจารย์ประจำ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๒. ดร.ฐิติวุฒิ อรุณศิริโรจน์ | อาจารย์ประจำ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๓. อ.ไพรินทร์ ณ วันนา | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |

๔. อ.อาเดช อุปนันท์ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

๕. อ.ประเด่น แบนปิง หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) แก่ผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาป่าซาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Acoefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๓ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖๐

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

ข. เชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

๑. การให้บริการแก่ประชาชนเมื่อมาติดต่อราชการ
๒. การให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ
๓. การให้บริการด้วยถ้อยคำที่ไพเราะนุ่มนวล อ่อนหวาน เป็นมิตร
๔. การรับอาสาช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการติดต่อ
๕. การวางตัวเป็นกลาง ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันแก่ผู้มาใช้บริการ

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. การรวบรวมเอกสาร ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๒. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน หลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

^๓ สีน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน ๓๓๓ คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

๔. ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และทำการบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึกและการบันทึกเทป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

๒. ระดับความพึงพอใจการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๓. แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๔

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

๔. การเปรียบเทียบการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยวิเคราะห์ค่าโดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

๕. ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของจังหวัดลำพูนผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดใช้แบบสอบถามปลายเปิดจากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

^๔ สุวรรีย์ ศิริโกการภิรมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๐.

๖. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping)ตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)