

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งมีทั้งหมดประมาณ 3,600 ราย

3.2 กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยกำหนดขนาดและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนในปี พ.ศ. 2550 จำนวนทั้งสิ้น 3,600 ราย โดยวิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportion Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535)

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดไว้ที่ 0.05

จะได้ $n = \frac{3,600}{1+3,600(0.05)^2}$

$$= 360$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 360 ราย

จากนั้นทำการจำแนกประชากรเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายทะเบียน
2. ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายรังวัด

เมื่อจัดแบ่งประชากรออกเป็น 2 ประเภทแล้ว จึงสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มาขอรับบริการทั้ง 2 ประเภท ทั้งนี้ได้จำนวนตัวอย่างของประชาชนในแต่ละประเภท ดังนี้คือ

จำนวนประชากรและตัวอย่างของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

| กลุ่มงาน | จำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการ (ราย) | จำนวนตัวอย่าง (ราย) |
|----------------|------------------------------------|---------------------|
| 1. ฝ่ายทะเบียน | 2,880 | 288 |
| 2. ฝ่ายรังวัด | 720 | 72 |
| รวม | 3,600 | 360 |

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Document Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการศึกษา การตั้งสมมุติฐานและในส่วนของทฤษฎีและแนวคิดในการศึกษา

3.3.2 กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในส่วนของการศึกษาการประเมินการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนที่ได้คำนวณไว้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเก็บข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ในประเด็นของประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบายและความพร้อมให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้อธิบายข้อมูลพื้นฐานของบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่ามัธยฐานเลขคณิต

3.5.2 โดยใช้ค่าสถิติ T-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนและการแปลผล

สำหรับคำถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยลักษณะคำตอบของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

| | | |
|-------------------|----------|---|
| ไม่ดีต้องปรับปรุง | ให้คะแนน | 1 |
| ไม่ค่อยดี | ให้คะแนน | 2 |
| พอใช้ | ให้คะแนน | 3 |
| ดี | ให้คะแนน | 4 |
| ดีมาก | ให้คะแนน | 5 |

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความสำเร็จ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

5

จากการพิจารณาข้างต้น จึงกำหนดการแบ่งระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ดังนี้

| | | |
|------------------------|---------|------------------------------|
| คะแนนตั้งแต่ 4.21-5.00 | หมายถึง | มีคุณภาพสูงมาก/ดีมาก |
| คะแนนตั้งแต่ 3.41-4.20 | หมายถึง | มีคุณภาพสูง/ดี |
| คะแนนตั้งแต่ 2.61-3.40 | หมายถึง | มีคุณภาพปานกลาง/พอใช้ |
| คะแนนตั้งแต่ 1.81-2.60 | หมายถึง | มีคุณภาพต่ำ/ไม่ดี |
| คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.80 | หมายถึง | มีคุณภาพต่ำมาก/ไม่ใช่อ่างมาก |

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเชิงเอกสารมาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมาใช้ในการอธิบายเปรียบเทียบกับแนวความคิดทางทฤษฎีว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved