

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอคอนจันทน์ และอำเภอสหัสขันธ์ จำนวน 4,100 คน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2557)

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอคอนจันทน์ และอำเภอสหัสขันธ์ นำมากำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่างได้จากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 365 คน (Yamane, T. 1973 : 12) ดังนี้

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

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{4100}{1 + 4100(0.05)^2}$$

$$n = 365$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 365 คน

2.2 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบบบังเอิญ

(Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบสอบถาม โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

2. วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษา

2.1.3 ร่างแบบสอบถามให้ข้อคำถามครอบคลุมประเด็นที่ต้องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

2.1.4 สร้างแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ปรับปรุงรวมทั้งแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

2.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านสถิติการวัดผล การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและความ เป็นปรนัยของเครื่องมือ โดยการหาค่า IOC (Index of Congruence) และได้ระหว่าง 0.67 – 1.00 ได้เกณฑ์ให้คะแนนมีดังนี้ (ไพศาล วรคำ. 2555 : 263)

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์

แต่นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบ และ ประเมินเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วย

1) นายวิรัช ภูมิพิทักษ์กุล วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) อาจารย์สุทัศน์ แก้วคำ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) ตำแหน่ง อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ท. ดร.ณัฐชัย จันทชุม วุฒิการศึกษา ครุศาสตรอุตสาหกรรมคุณวุฒิบัณฑิต (วิจัยและพัฒนาหลักสูตร) ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สังกัดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 (ภาคผนวก ข หน้า 74) มาทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) แล้วเลือกคำถามที่ใช้คือข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.21 – 0.67 (ภาคผนวก ข หน้า 76) จากนั้นหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของ

แบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค(Cronbach's α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.88 (ภาคผนวก ข หน้า 76)

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำหนังสือขออนุญาตถึงเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ในการขอเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนการประเมินผลความเชื่อมั่นแล้วแจกให้กับผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอดอนจาน และอำเภอสหัสขันธ์ จำนวน 365 ชุด
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแล้วตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.

2543 : 100)

| | | | |
|-----------------|---------------|---|-------|
| ระดับมากที่สุด | กำหนดให้คะแนน | 5 | คะแนน |
| ระดับมาก | กำหนดให้คะแนน | 4 | คะแนน |
| ระดับปานกลาง | กำหนดให้คะแนน | 3 | คะแนน |
| ระดับน้อย | กำหนดให้คะแนน | 2 | คะแนน |
| ระดับน้อยที่สุด | กำหนดให้คะแนน | 1 | คะแนน |

4. นำคะแนนไปคำนวณค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย
ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

| | | | |
|-----------|-------------|-------------|-----------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | หมายความว่า | ระดับคุณภาพมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | หมายความว่า | ระดับคุณภาพมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | หมายความว่า | ระดับคุณภาพปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | หมายความว่า | ระดับคุณภาพน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | หมายความว่า | ระดับคุณภาพน้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ไพศาล วรคำ. 2555 : 318)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวม

2. สถิติที่ใช้คำนวณหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (ไพศาล วรคำ. 2555 : 263)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

$\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) (ไพศาล วรคำ. 2555 : 297) สูตรการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ คือ

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก

x แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์

โดยมีการนำเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20-1.00

2.3 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์

แอลฟา (α -coefficients) ของครอนบาค (ไพศาล วรคำ. 2555 : 282)

โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อ

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้สถิติทดสอบ F (F-test) โดยผ่านการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบข้อแตกต่างรายคู่ใช้การทดสอบด้วยวิธี LSD

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, df} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ LSD เป็นค่าผลต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด

$t_{\frac{\alpha}{2}, df}$ เป็นทีจากตารางที่ที่ $df = nk - k$

MS_w เป็นความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของการทดสอบโดยรวม

n_i, n_j เป็นจำนวนสมาชิกในกลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบกัน