

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการปี 2550 ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำนวน 3,500 คน (เทียบเคียงข้อมูลจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ปี 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยวิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 95) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e =$  ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น เท่ากับ .05  
แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{3,500}{1+3,500(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,500}{9.75}$$

$$n = 358.97$$

ในการวิจัยครั้งนี้คำนวณตามสูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 358.97 ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 360 คน

1.2.2 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยขอความอนุเคราะห์ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ตอบแบบสอบถามจนครบ จำนวน 360 คน โดยไม่ได้กำหนดว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศชายจำนวนเท่าใดและเพศหญิงจำนวนเท่าใด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท์ (R.A. Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

## 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถาม

2.2.2 การกำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และพิจารณาให้คำแนะนำสำหรับแก้ไขและปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

## 2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชา และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายปิยพันธุ์ ศรีพันธุ์เนตร บช.ม. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน 4 สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

2) นางสาววิภาวดี เกียรติไพบูลย์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ 5 สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สุโขทัย

3) นางสาวรณัฐ เดชพิชัย ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ 7 สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ลำปาง

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไข และเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

2.3.3 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 40 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbrach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำหนังสือถึงธนาภิบาลพื้นที่เชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้

3.2 ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบ พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน ซึ่งปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกฉบับ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลในการรวบรวมประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
- 4.2 นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
- 4.3 นำแบบสอบถามลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (R.A. Likert) ให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4.4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายความว่า	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายความว่า	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายความว่า	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายความว่า	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ได้แก่การจำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบ  $t$ -test (Independent Samples) และจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบ  $F$ -test (One - Way ANOVA)

5.3 กรณีมีความแตกต่าง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) โดยวิธีการ LSD. (Least Significant Difference) ของเชฟเฟ้ (Scheffe')