

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 443 คน (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม, 2553 : 4)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample) จากผู้เข้าที่ราชพัสดุสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2.1 หาขนาดกลุ่มผู้เข้าที่ราชพัสดุ โดยวิธีการคำนวณตามสูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05

ในการศึกษาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้คำนวณจากผู้เข้าที่ราชพัสดุทั้งหมด จำนวน 443 คน แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{443}{1 + 443(0.05)^2}$$

$$n = \frac{443}{1 + 443(0.0025)}$$

$$n = \frac{443}{2.1075}$$

$$n = 210.20$$

ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 210.20 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 212 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 443 คน

2.2 การสุ่มตัวอย่างอาศัยความน่าจะเป็น (Spacifition Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion Random Sampling) ในการเลือกจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 212 ตัวอย่าง เป็นตัวแทนจากจำนวนประชากรในการศึกษา จำนวน 443 คน และเพื่อให้การศึกษามีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด และสามารถเป็นตัวแทนประชากรได้ จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรเป็นกลุ่มผู้เข้าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้เข้าที่ราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ที่	ประเภทการเช่า	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ผู้เข้าที่ดินราชพัสดุ	386	182
2	ผู้เช่าอาคารราชพัสดุ	57	30
	รวม	443	212

ที่มา : สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม. 2553 : 4

2.3 ผู้ศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) หลังจากได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมดแล้ว ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีจับสลาก โดยเขียนชื่อ หมายเลขของจำนวนประชากรลงในกล่องกระดาษแล้วหีบขึ้นมาทีละแผ่น เมื่อจับได้ชื่อใดก็เขียนชื่อไว้ แล้วใส่กลับคืนลงไป ในกล่องเหมือนเดิมเพื่อให้แต่ละชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน แล้วทำการจับสลากใหม่ กรณีได้ชื่อเดิมก็จะทำการจับใหม่ไปเรื่อยๆ จนได้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง คือ 212 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ปลายปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีการวัด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 93-95) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเป็น 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเป็น 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเป็น 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าเป็น 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเป็น 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

### 2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตในการออกแบบสอบถาม

2.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2.1.3 สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 2.1.1 จำนวน 5 ด้าน

## 2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทาง โครงสร้าง เนื้อหา รูปแบบ และความเหมาะสมของภาษา และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Index of Item Objective Congruence) หรือเรียกว่า หาค่า IOC ซึ่งกำหนด ดังนี้

สอดคล้อง = +1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

โดยข้อความข้อคำถามใดที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.67

ควรปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ติरणานนท์. 2548 : 147-148)

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) นายวิเชียร กิตติจารุวัฒนา วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่ง ธนารักษ์พื้นที่นครพนม สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางนัยนา ฉายวงศ์ วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (บริหารการศึกษาด้านวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1 อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวัดประเมินผล

3) นางสุนันท์ แสงนาโก วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การบริหารการศึกษาศษ.บ. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1 อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.2.3 ปรากฏว่าได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 จำนวน 10 ข้อ คือ มีการแจ้งวัน เวลา การชำระค่าเช่าล่วงหน้า กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว คล่องตัว ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ มีบริการน้ำดื่มมีแก้วน้ำเพียงพอ มีสถานที่ เก้าอี้ที่นั่งรอสะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ ให้บริการทักทายติดต่อกันจนแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานและเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ เป็นกันเอง ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนแก่ ผู้รับบริการ

2.2.4 ปรากฏว่าได้ค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 17 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการ โดยไม่แบ่งแยกศักดิ์ การให้บริการ มีการบริการประชาชนโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว การให้บริการมี ความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกครั้ง ให้บริการตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ ระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอนมี การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ดี มีระบบชำระค่าเช่าผ่านธนาคาร มีการออกใบเสร็จรับเงิน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เปิดโอกาสให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีการจัดประชุม พบปะผู้เช่าที่ราชพัสดุ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ (ทุกข้อมีค่า IOC = 1) ไปทดลองใช้ (Try – out) กับผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอ เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน ที่ไม่ได้ถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมา หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) โดยได้ค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ถึงสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามผู้เช่าที่ราชพัสดุ จำนวน 212 คน
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยมีผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม
3. ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2553

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ
  2. บันทึกคะแนนตามรหัสที่กำหนดและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้ศึกษากำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)
- |   |         |                |
|---|---------|----------------|
| 5 | หมายถึง | พอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | พอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | พอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | พอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |
3. แปลผลค่าเฉลี่ยที่มีช่วงคะแนนในแต่ละชั้นเท่าๆ กัน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ผลตามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะของผู้เข้าที่ราชพัสดุ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้เข้าที่ราชพัสดุ สถิติที่ใช้  $t$ -test (Independent Sample) และจำแนกตามอัตราการเช่า ใช้สถิติ  $F$ -test (One – Way ANOVA) โดยผู้ศึกษากำหนดนัยสำคัญทางสถิติ .05 ถ้าพบความแตกต่างผู้ศึกษาจะดำเนินการพิสูจน์รายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความตามเนื้อหา