

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สาขาบางปะอิน จำนวน 960 คน (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน, 2550 : 5)

##### 2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เช่าตึกแถวและผู้เช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดจำนวนตัวอย่างจากจำนวนประชากร 960 คน โดยใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครชชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (จิตราภา กุณทลบุตร, 2550 : 330) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน

##### 3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการที่สาขาบางปะอินซึ่งมีความพร้อมและสามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าในการให้บริการ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน มีจำนวนรวม 36 ข้อ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการเช่า การเช่า ลักษณะการเช่า ประเภทการเช่า รูปแบบการเช่า รูปแบบการขอรับบริการ วิธีการชำระเงิน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ,ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เป็นลักษณะแบบเลือกตอบ 5 ระดับ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตั้งแต่ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert 's Scale) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาตามระดับมาตราวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตั้งแต่ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ มีคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวนรวม 38 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Openended Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

### การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย
2. นำวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบข่ายหรือนิยามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม กรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะในบทที่ 1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเขียนข้อคำถามในแบบสอบถาม
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่างๆ เช่น มาตรฐานประมาณค่า ให้ครอบคลุมเนื้อหาและนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ที่กำหนดไว้แล้วในบทที่ 1

4. สร้างข้อความของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ และ นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ตลอดจนข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้ถูกต้องและเหมาะสมก่อนนำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วในข้อ 4 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้างเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

5.1 รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

5.2 รองศาสตราจารย์อภินันท์ จันตะนี

5.3 ดร.กิติมา ทามาลี

6. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item-Objective / concurrence) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนที่ลงความเห็นในแบบสอบถามจากการพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วให้คะแนนตามข้อกำหนด ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อพิจารณาว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อพิจารณาว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

และมีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ ถ้าค่า IOC ของข้อคำถามในข้อใดมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หมายความว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำมาใช้ได้ ถ้าค่า IOC

(อ้างถึงใน จิตราภา กุณฑลบุตร, 2550: 187) ของข้อคำถามในข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป จากสูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad IOC = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $IOC$  = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
 $\sum x$  = ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ  
 และได้ค่า  $IOC = 1$

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 6 มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและ สมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-Out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับผู้เชี่ยวชาญและผู้เข้าที่คืนของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$  - Coefficient หรือ Alpha Coefficient ของ Cronbach, 1974. (จิตราภา กุณฑลบุตร, 2550 : 190) จากสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $n$  = จำนวนข้อของคำถาม  
 $\sum S_i^2$  = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม  
 $S^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามมีค่าใกล้เคียงตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไปจะไม่แก้ไขแบบสอบถาม แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถามมีค่าต่ำกว่า 0.75 ผู้วิจัย จะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟารวมของครอนบาคในแบบสอบถามที่ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 0.805 ซึ่งค่าความเชื่อมั่น

ดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์จึงถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามหลังจากขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สาขาบางปะอิน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยผู้วิจัยได้อธิบาย และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และรอรับแบบสอบถามคืนหลังผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นการตอบคำถามในแบบสอบถามที่แจกให้ตอบจำนวน 278 ชุด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแล้วมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในแต่ละข้อ (Data editing) และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 278 ชุด เพื่อนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนคำตอบในข้อคำถามของแบบสอบถามและได้ผ่านการตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน (ตอนที่ 1) และข้อมูลการเช่า (ตอนที่ 2) ของผู้ตอบ ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เช่าในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ใช้การนับจำนวนและให้นำหนักระดับการตอบของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าตัวเลขแทนน้ำหนักในการวัดระดับความสำคัญจากเกณฑ์

## 2.1 การให้คะแนนและความหมายของตัวเลข มีดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

2.2 เกณฑ์ในการพิจารณาความหมายของข้อมูลหลังการหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วผู้วิจัยได้ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา (ประกอบ กรรณสูตร. 2548 : 70) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้นำมานับความถี่และคำนวณค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูล

ด้วยตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะ มีความคิดเห็น หรือต้องการในเรื่องใดมากที่สุด และนำไปเป็นข้อเสนอแนะในเรื่องนั้นๆ ต่อไป

### สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics ) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistics) ในการเปรียบเทียบตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ประกอบด้วย ค่า t-test, F-test และ LSD. (Least-Significant Different) ดังมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้เช่า และ ตอนที่ 2 ข้อมูลการเช่า ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน

2.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3 ค่าสถิติ t-test, F-test และ LSD. (Least-Significant Different) ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอิน จำแนกตาม ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการเช่าของผู้เช่า โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าสถิติที่ใช้ทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้เช่าที่มีข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการเช่าต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาบางปะอินแตกต่างกัน