

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการโครงการรับจำนำมันสำปะหลัง ปี 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนตามโครงการรับจำนำมันสำปะหลัง ปี 2551/2552 ในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ จำนวน 187 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2552)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนตามโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปี 2551/2552 กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 187 คน โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (TARO YAMANE)

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น ในที่นี้ใช้ที่ระดับ .05

แทนค่าลงในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{187}{1 + 187 (.05)^2}$$

$$n = 127.43$$

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือ 128 คน

เมื่อได้ขนาดของตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีเขียนชื่อประชากรทั้งหมดบนฉลากคนละ 1 แผ่นใส่ในกล่องแล้วจับฉลากครั้งละ 1 ใบ ฉลากที่จับได้ทุกใบนำกลับคืนในกล่องและทำการจับฉลากต่อเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันให้ได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาเข้าเป็นลูกค้านาคาร

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปการผลิต 2551/2552 ของลูกค้านาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เกษตรกรได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปการผลิต 2551/2552

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา

3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และ

องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการจำหน่าย

มันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาบรบือ สุรนาลัย หอมดวง (2550 : 30)

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา โครงสร้าง และภาษาที่ใช้ ก่อนปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

2.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมินความสอดคล้อง และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยวิธี IOC (Index of item objective congruence) (สมนึก กัททิษณี . 2544 : 219 - 233)เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์

$$\frac{\sum X}{N} \quad \text{แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N \quad \text{แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

และนำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .5 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ (Try out)

ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.2.1 นายกิตติพิสุทธิ์ กษฤทธิ วุฒิ รป.ม. ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุคัง อำเภอกุคัง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.2.2 ผศ.กัญญา บุรีรัตน์ วุฒิ ศศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2.3 ผศ.ว่าที่ ร.ต.ณัฐรัชย์ จันทชุม วุฒิ พบ.ม. (สถิติประยุกต์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ F -test ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80

2.4 ผู้ค้นคว้าใช้แบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมค้นคว้าอิสระตรวจสอบสุดท้ายก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

2. นำหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมด้วยแบบสอบถาม ไปยังเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่ถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบเกษตรกรในพื้นที่บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ตอบแบบสอบถามตามข้อสำรวจในแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งมีความถูกต้องสมบูรณ์
ทุกฉบับ และลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่และร้อยละ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการ
จำหน่ายน้ำประปาหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น สถิติที่ใช้ ได้แก่ F -test
กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least
Significant Difference)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอนะ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่
(Frequency) และ ใช้การบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ