บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ สมาชิกที่มารับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 2,256 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์. 2554 : 30)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกที่มารับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 340 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,256}{1 + 2,256(0.05)^2}$$

$$= 339.75$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นจำนวนเต็มเท่ากับ 340 คน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้สมาชิกที่ไปติดต่อรับบริการที่สหกรณ์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จนได้จำนวนครบ 340 คน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสถิตินี้ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรเพศได้แก่ t- test (Independent Sample) ส่วนตัวแปร อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สถิติที่ใช้ได้แก่ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าพบความแตกต่าง ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. (Least Significant Different)

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอโดยการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกที่มารับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 5 ด้าน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความเหมาะสมและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence หรือ IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายยอดชาย สายทอง เจ้าพนักงานราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อนุกรรมการและประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ จำกัด มนุษย์และสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางสาวเพชรศิริ โยคะสิงห์ ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษามหาบัณฑิต (ภาษาไทย) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายนุกูล ทรงมงคลรัตน์ ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดประเมินผล

3.2 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยและพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครราม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IOC (Item-objective congruence) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับโดยรวม (Item total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.20 ถึง 0.75 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9016

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตดำเนินการวิจัย โดยขอหนังสือจากงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการสมาชิก

2. ให้มีผู้ช่วยวิจัย จำนวน 1 คน โดยผู้วิจัยทำความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล อธิบายวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ช่วยวิจัย ให้เข้าใจตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย

3. ผู้ช่วยวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

4. ผู้ช่วยวิจัยรวบรวมแบบสอบถามนำส่งผู้วิจัย และผู้วิจัยสรุปผล เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อ แต่ละคน ลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายข้อ ตามวิธีการของ ลิเคริท์ (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ. 2552 : 172)

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

2. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึงระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับคุณภาพภารให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY