

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จำนวน 8,162 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา. 2548 : 15)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด โดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ยามานะ (Yamane. 1973 : 1,089) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

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

- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e คือ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ
(ในที่นี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{8,162}{1 + (8,162)(0.05)^2} \\ &= 381.31 \end{aligned}$$

∴ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกะทันหัน (Accidental sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในช่วง 21-27 ตุลาคม 2549

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะของสมาชิก ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิก รายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือนและระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-end questions) มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกิจกรรมการเงิน ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ รวมจำนวน 50 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end questions)

โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นเชิงพรรณนา ซึ่งแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ แบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิกอร์ท (Likert) (นลินทิพย์ สายวรรณะ. 2546 : 34) มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมช่วย

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ตลอดจนภาษาของแบบสอบถาม



3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน คือ คุณวรวรรณ รอดสัมฤทธิ์ ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด คุณธาดา จิตรระเดช รองผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด และ ดร.อมรรัตน์ สนั่นเสียง ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และพิจารณาความสอดคล้องกับข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย (Index of Item – Objective Congruence : IOC) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .50 – 1 แสดงว่า แบบสอบถามทุกข้อสามารถนำไปใช้ได้

5. นำแบบสอบถามที่หาค่าความสอดคล้องมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อขอคำแนะนำแก้ไขแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

7. นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้แนวคิดของ ครอนบาค (Cronbach) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

- 7.1 ด้านการดำเนินงาน เท่ากับ .86
- 7.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ .93
- 7.3 ด้านกิจกรรมการเงิน เท่ากับ .91
- 7.4 ด้านข่าวสารของสหกรณ์ เท่ากับ .94
- 7.5 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ เท่ากับ .93
- 7.6 ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ เท่ากับ .93

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เท่ากับ .98 ดังนั้น สรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

8. จัดพิมพ์ฉบับจริง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ในสหกรณ์แจกแบบสอบถามให้สมาชิก

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แจกแบบสอบถามแก่สมาชิกที่เข้ามาใช้บริการระหว่างวันที่ 21 – 27 ตุลาคม 2549 จำนวน 382 ฉบับ ผู้วิจัยได้ไปขอรับแบบสอบถามคืนได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 378 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.95

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows : Statistical Package for the Social Science for Windows 11.5) โดยการนำแบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ตามแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของสมาชิก ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิก รายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกโดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 85) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทำการทดสอบด้วยค่าทดสอบที (t-test) สำหรับคุณลักษณะของสมาชิกด้านเพศ และทำการทดสอบด้วยค่าทดสอบเอฟ (F-test) สำหรับคุณลักษณะของสมาชิกซึ่งประกอบไปด้วย สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิก รายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างทางสถิติผู้วิจัยจึงจะทำการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe')