

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาบริจาคเงิน และสิ่งของที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของคอกเชรอน (W.G. Cochran. 1953) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 46) เพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่าง

P แทนสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม 0.5

Z แทนความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ร้อยละ 95 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (เชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือผิดพลาดร้อยละ 5)

e แทนสัดส่วนในการคลาดเคลื่อน ($e = .05$) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{0.50(1 - 0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\
 &= \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025} \\
 &= \frac{0.96}{0.0025} \\
 \text{ฉะนั้นตัวอย่าง} &= 384 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณได้ 384 ดังนั้นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำการสำรวจ จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 384 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ เก็บข้อมูลจากผู้ที่มาบริจาคเงิน และสิ่งของที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง คนใดก็ได้ โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ที่มาบริจาคเงินและสิ่งของหลังจากที่ผู้บริจาคได้บริจาคสิ่งของเสร็จแล้ว ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

4. สร้างแบบสอบถามเป็น 4 ตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ศาสนา และภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริจาของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการมาบริจาค ลักษณะในการบริจาค ช่วงเวลาในการมาบริจาค ความถี่ในการบริจาค สิ่งของที่ใช้ในการบริจาค และลักษณะในการเดินทางมาบริจาค

ตอนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูว่าปัจจัยแต่ละด้านมีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริจาคมาน้อยเพียงใด โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของ Likert ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (บุญใจ ศรีสถิตนรากุล. 2550 : 502) คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

| | | | |
|-------------|-------------|---------------------|----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 - 5.00 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 - 4.20 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความคิดเห็นมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 - 3.40 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 - 2.60 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความคิดเห็นน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 - 1.80 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริจาของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูว่าปัจจัยการให้บริการแต่ละด้านมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริจาคมาน้อยเพียงใด โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของ Likert ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน และมีคำตอบให้เลือก (บุญใจ ศรีสถิตนรากุล. 2550 : 502) คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

| | | | |
|-------------|-------------|---------------------|----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 - 5.00 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 - 4.20 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความพึงพอใจเห็นมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 - 3.40 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 - 2.60 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 - 1.80 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ดร.ศิริมณี จรรยา รศ.ถำของ ปลั่งกลาง และ ดร.สานติ เล็กมณี เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

7. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Index of Item-Objective Concurrence) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะลงความเห็น จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาบันทึกแล้วหาค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยจากคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ ซึ่งพบว่า สอดคล้องทุกข้อคำถาม

8. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริจาคที่บริจาคเงินและสิ่งของให้กับสถานสงเคราะห์เด็กปากเกล็ด จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำส่วนของคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ และระดับความพึงพอใจของผู้บริจาคซึ่งเป็นคำถามปลายปิด และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามแบบของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 415) ได้ค่าเท่ากับ 0.76 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่การศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคนที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 384 ชุดให้ผู้มาบริจาค ในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นเอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และแปลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาค และส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้ในการอธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริจาคนที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ และตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาค

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายค่าการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริจาคนที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ และ ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาค

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริจาคนที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาค และ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาคน ที่มีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริจาคนที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยส่วน

บุคคล และพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคจําแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาค และพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค ที่มีกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยได้กำหนดนัยสําคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสําคัญทางสถิติที่ .05 จะใช้วิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

6. การทดสอบสมมติฐานด้วยไคสแควร์ (Chi-Square) และค่าแครมเมอร์วี (Cramer's V) เพื่อหาความสัมพันธ์และวัดความเข้มของความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาค กับพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค โดยใช้เกณฑ์การวัดความเข้มของความสัมพันธ์ (ปัญญวิชญ์ พงศ์พิชชานนท์. 2555 : 45) ดังนี้

| | | |
|---------------------|---|--|
| ค่า $V = 0$ | = | ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน |
| ค่า $V = 0.01-0.30$ | = | ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ |
| ค่า $V = 0.31-0.70$ | = | ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง |
| ค่า $V = 0.71-0.90$ | = | ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูง |
| ค่า $V = 0.91-1$ | = | ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูงมาก |