

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในช่วงเดือน กรกฎาคม 2552 ถึง เดือนตุลาคม 2552

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์ วัดท่าโสม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ากำหนดตัวเลข (Numerical Rating Scale)

5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการของเบส (Best, & Kahn, 1997, p. 174) ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ได้แสดงความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการนำข้อมูลมาปรับปรุง แก้ไขพัฒนาการให้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และความคิดเห็นเสนอแนะด้านอื่นๆ ให้มีคุณภาพต่อไป

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในสำนักงานราชการต่าง ๆ ลักษณะ

การบริการมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ปรับปรุง และพัฒนาให้ครอบคลุมกับสภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือระเบียบและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ให้ครอบคลุมเนื้อหาให้ด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูล

ขั้นที่ 4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบแก้ไขความครอบคลุมเนื้อหา ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายชานินทร์ ชลจิตต์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดตราด
2. นายเอกพันธ์ ภิรมย์ภักดี ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนวัดแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตราด

3. นายวสันต์ ผาซลา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดท่าโสม (คุณสารราษฎร์บำรุง) อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 125) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .883

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นำเสนอประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายและจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ทำหน้าที่เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานที่ตั้งกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม
2. ในการแจกแบบสอบถามผู้รับแบบสอบถามบางคนไม่คืนแบบสอบถาม ได้แจกแบบสอบถามเพิ่มเติมกับผู้มาใช้บริการจนครบจำนวน 285 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่าถูกต้องจึงได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. คำถามค่าสถิติเบื้องต้น สำหรับใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ค่าสถิติอื่น ๆ ต่อไป ได้แก่
 - 1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.2 ค่าความแปรปรวน (Variance)
 - 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก ใช้การทดสอบค่าที (t – test)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามปลายเปิดการแสดงความคิดเห็น ด้านปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเนื้อหา (Content Analysis)