

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา1) การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด2) ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดและ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดมีวิธีดำเนินการตามลำดับดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดจำนวน 1,124 คน(สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด,2554)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่(ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551 :31)ดังสูตรต่อไปนี้

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

$$n = \text{กลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อน}$$

$$n = \frac{1,124}{1 + 1,124(0.05)^2}$$

$$= 295.01 \text{ คน}$$

นั่นคือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้คือ 296คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) จำแนกตามชั้นยศ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ

หน่วยงานย่อย	ระดับชั้นยศ					
	สัญญาบัตร		ประทวน		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.กองบังคับการตำรวจภูธรฯ	17	4	31	8	48	12
2.วิทยาการเขต 16 จังหวัดเพชรบุรี	1	1	9	3	10	4
3.หน่วยปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรฯ	6	2	43	11	49	13
4.สถานีตำรวจภูธรเมืองเพชรบุรี	15	4	192	51	207	55
5.สถานีตำรวจภูธรชะอำ	14	4	144	38	158	42
6.สถานีตำรวจภูธรท่ายาง	10	3	101	27	111	30
7.สถานีตำรวจภูธรหนองจอก	4	1	38	10	42	11
8.สถานีตำรวจภูธรท่าไม้รวก	6	2	34	8	40	10
9.สถานีตำรวจภูธรแก่งกระจาน	7	2	49	13	56	15
10.สถานีตำรวจภูธรบ้านลาด	17	5	87	22	104	27
11.สถานีตำรวจภูธรไร่สะท้อน	5	1	31	8	36	9
12.สถานีตำรวจภูธรเขาชัย	9	3	89	22	98	25
13.สถานีตำรวจภูธรหนองหญ้าปล้อง	6	2	34	8	40	10
14.สถานีตำรวจภูธรบ้านแหลม	8	3	35	9	43	12
15.สถานีตำรวจภูธรบางตะบูน	2	1	31	7	33	8
16.สถานีตำรวจภูธรหาดเจ้าสำราญ	4	1	45	12	49	13
รวม	131	39	993	257	1,124	296

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดและแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดมีรายละเอียดดังนี้

1.แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด

1.1 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1985 : 41)เป็นแนวทางแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 29 ข้อแบ่งเป็น

ด้านการบริการเงินกู้	จำนวน 9 ข้อ
ด้านการบริการเงินฝาก	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการประชาสัมพันธ์	จำนวน 7 ข้อ
ด้านการจัดสวัสดิการ	จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ

1.2 การสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1.2.1 ศึกษาหลักการ ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ มากำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

1.2.2 สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายและเนื้อหาที่กำหนด โดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด และขอบเขตของการศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

1.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชนา พานิช อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2) อาจารย์ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3) พันตำรวจโทหญิง ธัญมน อินทะนิน สารวัตรฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุม

1.2.4 นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551 :313)พบว่า

1) แบบสอบถามการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.924

2) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.933

1.2.5 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2. แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ใช้สัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี

จำกัด จำนวน 10 ท่าน ได้แก่ ประธานกรรมการดำเนินการรองประธานกรรมการกรรมการ/เลขานุการ กรรมการ/เหรัญญิก กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการ 1 ท่าน คณะกรรมการเงินกู้ 2 ท่าน และคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ 2 ท่าน

2.1 แบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาระเบียบข้อบังคับการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มากำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2.1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ตามขอบข่ายและเนื้อหาที่กำหนด โดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด และขอบเขตของการศึกษานำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์

2.1.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชนา พานิช อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2) อาจารย์ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3) พันตำรวจโท หุยิง ธัญมน อินทะนินสารวัตรฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุม

2.1.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีถึงประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดเพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการขอเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการตำรวจที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดด้วยตนเองและรอรับแบบสอบถามกลับคืน
3. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
4. ผู้วิจัยขอหนังสือจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีถึงประธานกรรมการดำเนินการ รองประธานกรรมการ กรรมการ/เลขานุการ กรรมการ/เหรัญญิก กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการ 1 ท่าน คณะกรรมการเงินกู้ 2 ท่าน และคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ 2 ท่านเพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวก พร้อมนัดหมายในการขอสัมภาษณ์
5. เก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ตามที่ได้นัดหมายไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจสอบหาค่าตามวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด หาโดยหาค่าร้อยละ
 - 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด และคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมและรายข้อของแบบสอบถาม
2. หาค่าคะแนน
 - 2.1 หาค่าคะแนนการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดในตอนที 2 โดยให้คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

มีความพึงพอใจ มากที่สุด	มีค่า 5 คะแนน
มีความพึงพอใจ มาก	มีค่า 4 คะแนน
มีความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่า 3 คะแนน
มีความพึงพอใจ น้อย	มีค่า 2 คะแนน
มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด	มีค่า 1 คะแนน

2.2 หากค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในตอนที่ 3 โดยให้คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

การให้บริการมีคุณภาพ มากที่สุด	มีค่า 5 คะแนน
การให้บริการมีคุณภาพ มาก	มีค่า 4 คะแนน
การให้บริการมีคุณภาพ ปานกลาง	มีค่า 3 คะแนน
การให้บริการมีคุณภาพ น้อย	มีค่า 2 คะแนน
การให้บริการมีคุณภาพ น้อยที่สุด	มีค่า 1 คะแนน

3. การแปลความหมายของคะแนน

3.1 การแปลความหมายของคะแนนการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในตอนที่ 2 กำหนดการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามตามการแปลความหมายของบุญชม ศรีสะอาด (2543 : 14) แบ่งเป็น 5 ช่วงชั้นเท่ากัน ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	สมาชิกมีความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	สมาชิกมีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	สมาชิกมีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.2 การแปลความหมายของคะแนนคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในตอนที่ 3 แบ่งเป็น 5 ช่วงชั้นเท่ากัน ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	สมาชิกเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	สมาชิกเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	สมาชิกเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	สมาชิกเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	สมาชิกเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำข้อมูลที่ได้อาสรูปในภาพรวมเสนอคณะกรรมการสหกรณ์ก่อนการสัมมนา

5. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด