

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1. นายสมยุทธ แสงแก่นเพชร กศ.ม.(บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด
2. นายปรการ สุรสกล กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาสื่อและนวัตกรรมทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1
3. นายอดิศักดิ์ มนตรี กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง บุคลากร 7 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้มีความเชี่ยวชาญมา แก้ไขและเสนออาจารย์ ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้กำหนดการตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนแล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) โดยค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.94 ซึ่งต้องได้ว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือสูงมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามจำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้สมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากกับผู้ช่วยผู้วิจัยในแต่ละแผนกงานช่วยเก็บข้อมูลพร้อมรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบจำนวน 384 ฉบับและสมบูรณ์ทุกฉบับในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2548

4. การจัดกระทำกับข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส

(Coding form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4.4 นำคะแนนไปคำนวณค่าเฉลี่ยด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย	หมายความว่า
4.51 - 5.00	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.5 นำค่าเฉลี่ยไปทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 96)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ การวัดค่ากลางข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.4 การทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเปรียบเทียบรายได้ของผู้มารับบริการระหว่างผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป สถิติที่ใช้ได้แก่ t - test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05