

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อศึกษากระบวนการบริหารที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 156 คน (กองทุนหมู่บ้าน นาโพธิ์. 2553 : 2)
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 112 คน ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึง ในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 38) โดยกำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

สูตร

กำหนดค่าให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e =$ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{156}{1 + 156(.05)^2}$$

$$n = 112.23$$

เพื่อให้สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 112 คน จากนั้นศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample random sampling) โดยวิธีการจับสลาก (Lottery method)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอยู่ในการควบคุมดูแล และให้คำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารของ โปสคคอรบ POSDCoRB และความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ เพื่อเป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหา ตาม นิยามศัพท์ที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยยึดหลักว่าต้องอยู่ในหลักแห่ง ข้อเท็จจริง

1.3 นำเครื่องมือการศึกษามากำหนดเป็นแบบสอบถามแล้วนำส่งให้อาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปรับปรุง

1.4 นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

1.4.1 ดร. ชีระวัฒน์ เข็มแสง วุฒิจารย์ กศ.ค. (การบริหารและพัฒนา การศึกษา) ตำแหน่งผู้ช่วยคณบดี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้อง ของแบบสอบถาม

1.4.2 ดร.ไพศาล วรคำ วุฒิการศึกษา กศ.ด. (วิจัยและประมวลผลการศึกษา)

ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และการวัดผลและการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

1.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา วุฒิการศึกษา D.M.

(การจัดการธุรกิจ) ตำแหน่งประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของข้อความที่ใช้

1.5 ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ แล้ว นำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับนิยามศัพท์ของการศึกษาคำ IOC (Index of Congruence) โดยรายการข้อคำถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไปทุกข้อ ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 ดังภาคผนวก ข

1.6 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมจนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

1.7 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีไว้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลจากการทดลองมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ Item-total correlation ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 - 0.72 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 174) ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.95 ดังภาคผนวก ข

1.8 ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-out) มาหาคุณภาพของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด จากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงประธานกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจและให้กรอกแบบสอบถาม แล้วรวบรวมด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดทำข้อมูล โดยการตรวจแบบสอบถามที่ได้รับคืน และคัดไว้เฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ และให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วแปลผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 111)

| ช่วงคะแนนเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------|------------------|
| 4.51 - 5.00 | มากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | มาก |
| 2.51 - 3.50 | ปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | น้อย |
| 1.00 - 1.50 | น้อยที่สุด |

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วแปลผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 111)

| ช่วงคะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------|------------------|
| 4.51 - 5.00 | มากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | มาก |
| 2.51 - 3.50 | ปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | น้อย |
| 1.00 - 1.50 | น้อยที่สุด |

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์

| ขนาดความสัมพันธ์ (r_{xy}) | ความหมาย |
|----------------------------------|--|
| 1.00 | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูงสุด |
| $0.800 \geq r_{xy} \geq 0.999$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง |
| $0.600 \geq r_{xy} \geq 0.799$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง |
| $0.400 \geq r_{xy} \geq 0.599$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง |
| $0.200 \geq r_{xy} \geq 0.399$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ |
| $0.001 \geq r_{xy} \geq 0.199$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ |
| 0 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| $-0.001 \geq r_{xy} \geq -0.199$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ |
| $-0.200 \geq r_{xy} \geq -0.399$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามค่อนข้างต่ำ |
| $-0.400 \geq r_{xy} \geq -0.599$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามปานกลาง |
| $-0.600 \geq r_{xy} \geq -0.799$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามค่อนข้างสูง |
| $-0.800 \geq r_{xy} \geq -0.999$ | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามสูง |
| -1.00 | มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม สูงสุดหรือสมบูรณ์ |

ที่มา : วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2554 : 212

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนี

ความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งสูตรของ IOC มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.

2544 : 213)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruence)
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ
 คำถามแต่ละข้อ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminate power)
 โดยใช้เทคนิค Item-total correlation โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 164)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับ
 คะแนนรวม

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม

N แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างคะแนน
 แต่ละข้อกับคะแนนรวมแต่ละข้อ

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนรวม

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งหาได้จากสูตร ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2548 : 94)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

กำหนดให้ r_{α} แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient)

k แทน จำนวนข้อทั้งหมดของแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน หาได้จากสูตร ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยพิมลสิทธิ์. 2548 : 81)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร (X) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Y)

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

n แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง