

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้มุ่งศึกษาการรับรู้ของสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ใช้แบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียง โดยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทในกลุ่ม อุเบะ กรุ๊ป ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนสมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด 393 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2549)

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างได้จากการเปิดตัวอย่างจากตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 400 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 197 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ตามช่วงเวลาจากสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2549

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ทำวิจัยได้จัดสร้างขึ้นเองตามกรอบแนวคิดของการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับน้ำหนัก (Best & Kahn, 1993, pp. 246-250) กำหนด ดังนี้

- | | |
|-----------|--------------------|
| 5 หมายถึง | มีคุณภาพมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีคุณภาพมาก |
| 3 หมายถึง | มีคุณภาพปานกลาง |
| 2 หมายถึง | มีคุณภาพน้อย |
| 1 หมายถึง | มีคุณภาพน้อยที่สุด |

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ตามความหมายค่าเฉลี่ยของคำตอบของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ที่มีต่อสมาชิกของสหกรณ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 100) แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| 4.51 – 5.00 หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการมาก |
| 2.51 – 3.50 หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการน้อย |
| 1.00 – 1.50 หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยเป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ เอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประมวลแนวความคิดเป็นแนวทางในการจัดสร้างเครื่องมือ
2. ศึกษาการดำเนินการและการให้บริการของสหกรณ์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาปัญหาพิเศษของ เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง(2545, หน้า 36-37) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.975
4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อสมาชิกของสหกรณ์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยบุคคลดังนี้

5.1 คุณพศิน เรืองศรี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท คาโปรแลคแคม ไทย จำกัด และตำแหน่งในสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการดำเนินงาน

5.2 คุณชนิดา บุรินทร์ธนฉัตร ผู้จัดการสหกรณ์ฯ

5.3 คุณชูเกียรติ ศิริวาจนะ คณะกรรมการดำเนินงาน

5.4 คุณสุทิสรา ศรีแสน คณะกรรมการดำเนินงาน

ให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย รศ. ดร. วรณีย์ เดียววิเศษ ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไข

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงภาษาแบบสอบถามข้อเสนอและจากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้

7. จัดพิมพ์ฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

การทดสอบเครื่องมือวัด

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและดัดแปลง มาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.961

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขออนุญาต เสนอผ่านผู้จัดการฝ่ายบุคคล ถึงประธานกรรมการสหกรณ์ตามลำดับ เพื่อขออนุญาตศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์โดยแจกให้สมาชิกที่มาติดต่อตั้งแต่วันที่ 1-31 ธันวาคม 2549 จำนวน 197 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 197 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. การตรวจสอบข้อมูล

3.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลและนำผลคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัยต่อไป

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่มีต่อสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด โดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ที่มีต่อสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุสมาชิก อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการให้บริการ โดยใช้การทดสอบค่า t Test ที่ระดับนัยสำคัญ .05