

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ที่เข้าเป็นสมาชิกตั้งแต่แรกเข้า (ปี สหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด เปิดดำเนินงาน) พ.ศ. 2546 – 2548 จำนวนสมาชิก 113 คน ซึ่งเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970 : 608 – 609) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (simple random sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับคั้งนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยคั้งนี้แบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำนวน 12 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับจุดประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับสมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 25 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.762

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากสมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์คืนมา จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ t-test

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance = F-test)

5. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey (Tukey's HSD test)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ Tukey's HSD test ดังนี้

#### 1. ค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{สูตร } \bar{X} &= \frac{\sum fx}{n} \\ \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \frac{\sum fx}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

#### 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{สูตร } SD &= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left(\frac{\sum fx}{n}\right)^2} \\ SD &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \frac{\sum fx^2}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ \frac{\sum fx^2}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ &\quad \text{แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

### 3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- $t$  = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
- $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- $S_1^2, S_2^2$  = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- $n_1, n_2$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

### 4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance)

(Best and Kahn, 1998: 406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- $F$  = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
- $MS_b$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
- $MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

### 5. การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Tukey

(Tukey's HSD Test) (นิกา เมธธาวิชัย 2542: 113)

$$\text{สูตร } \text{HSD (or Q)} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{(MS_w / 2) + (1/n_1 + 1/n_2)}}$$

- $\text{HSD}$  = Honestly Significant Difference
- $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- $MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
- $n_1, n_2$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2