

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด ซึ่งสาระสำคัญที่เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย คือ ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง รูปแบบการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 28,349 คน เฉพาะสาขาในจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย 4 สาขา ได้แก่ สาขาปัตตานี สาขาสายบุรี สาขาโคกโพธิ์ และสาขารูสะมิแล ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

สาขา	จำนวนสมาชิก
ปัตตานี	15,483
สายบุรี	8,024
โคกโพธิ์	3,861
รูสะมิแล	981
รวม	28,349

ที่มา : สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด, 2557: 53

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกอยู่จำนวน 394 ราย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนสมาชิกทั้งหมดในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (ในการวิจัยกำหนดไว้ที่ $e = 0.05$)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{28,349}{1 + 28,349(0.05)^2} \\ &= 394.43 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 394 คน

3.1.2.1 วิธีสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่สมาชิก เฉพาะที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ฯแต่ละสาขา ในช่วงเวลาทำการ คือ วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 8.30 - 15.30 น.

ส่วนการกำหนดจำนวนตัวอย่างแต่ละสาขานั้น โดยกำหนดจากแต่ละสาขาให้เป็นไปตามสัดส่วนของสมาชิกในแต่ละสาขาตามสูตร ดังนี้

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

เมื่อ n_i = ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

n = กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด

N_i = สมาชิกในแต่ละสาขา

N = สมาชิกทั้งหมด

ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนสมาชิกและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขา	จำนวนสมาชิก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
ปัตตานี	15,483	215	1.38%
สายบุรี	8,024	112	1.39%
โคกโพธิ์	3,861	53	1.37%
รูสะมิแล	981	14	1.42%
รวม	28,349	394	1.38%

อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันในพื้นที่ๆตกต่ำลง สมาชิกประกอบอาชีพเกษตรกร และประมงเป็นหลัก ทำให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการน้อยลง ส่งผลให้ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาที่กำหนดได้น้อยลง กล่าวคือ จำนวน 379 กลุ่มตัวอย่าง

3.2 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน

3.2.1 การวิจัยเอกสาร

การทบทวนเอกสารปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยจะศึกษาจากคัมภีร์อัลกุรอาน อัลหะดีษ ที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการ

การทบทวนเอกสารทุติยภูมิ ประกอบด้วย วรรณิบายอัลกุรอาน ตลอดจนเอกสารทั่วไปที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบ努อ์ฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้

3.2.2 การวิจัยภาคสนาม

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ คำถามที่กำหนดไว้ให้เลือกตอบแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบ努อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อิบ努อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การทดสอบค่า t-test และค่า F-test

ส่วนที่ 4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบ努อ์ฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี

3.3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนนของเครื่องมือ

3.3.2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด มีเกณฑ์ในการให้คะแนนโดยแบ่งความพึงพอใจของสมาชิกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับไม่พึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977: 174 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ, 2555: 23)

$$\text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนนช่วงคะแนน (I) = } \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$(I) = \frac{5 - 1}{5}$$

$$(I) = 0.8$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยมาก

3.3.3 การสร้างแบบสอบถาม

3.3.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยท่านอื่นๆ มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอับนูอ์ฟฟาน จำกัด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3.3.3.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Contents Validity Ratio) คือพิจารณาข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาว่ามีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของเครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความตรง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 116-117) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

3.3.3.4 แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 15 ราย

3.3.3.5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (มยุรี เผือกไธ, 2554: 48) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

3.3.3.6 ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์จากข้อบกพร่องที่พบจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

3.3.3.7 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งของข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเอกสารปฐมภูมิ ทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาอัลกุรอาน อัลหะดีษ เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด นำมาประยุกต์ใช้และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ อิบนูอัฟฟาน จำกัดในจังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถาม

3.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

3.4.2.2 หาข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามข้อมูลจากสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขที่ 6 ถนน ยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

3.4.2.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.2.4 นำเครื่องมือที่สร้างที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)

3.4.2.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.6 นำผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ในการลงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยใช้วิธีการทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.1 วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกด้วยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

3.5.1.4 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิก สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

Prince of Songkla University
Pattani Campus