

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงาน วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอกระบบ ในและนอกเวลาราชการ จำนวนทั้ง หมด 8,811 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอก เวลาราชการ จำนวน 495 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สัดส่วนร้อยละ 5.75 ของ ประชากร (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 42) โดยมีวิธีการสุ่มดังนี้

2.1 จำแนกประชากรตามระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และใน และนอกเวลาราชการ

2.2 ใช้นักศึกษาเป็นหน่วยในการสุ่ม โดยกำหนดสัดส่วนร้อยละ 5.75 ของ ประชากรในแต่ละระดับทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยการสุ่มอย่างง่าย ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

	ระบบในเวลาราชการ				ระบบนอกเวลาราชการ				รวม	
	ชาย		หญิง		ชาย		หญิง			
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ปริญญาตรี	249	49	1115	223	65	13	382	76	1811	362
2. บัณฑิตศึกษา	30	5	54	8	234	35	348	49	666	133
รวม	277	55	1159	233	293	61	627	146	2477	495

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเขตพื้นที่ในเมืองต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน

2 รายการ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียนการสอน ด้านข้อมูล ด้านเวลา ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้ข้อคำถามปลายเปิด

วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ แบบมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert)
2. วิเคราะห์กรอบงานวิชาการแต่ละด้านให้ครอบคลุมเพื่อร่างประเด็นคำถามเบื้องต้น
3. ร่างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการจำนวน 40 ข้อ แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้คณะผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและปรับแก้ไขข้อความทั้งความตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 อาจารย์ดร. โกวัฒน์ เทศบุตร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิชาการ

3.2 รศ. ดร.ชูปทอง กวีงสวัสดิ์ อาจารย์ภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.3 อาจารย์มนตรี วงษ์สะพาน อาจารย์ภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ นำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระบบปริญญาตรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 50 คน

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจให้คะแนน แล้วนำมาหาคุณภาพแบบสอบถามโดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างคะแนนรวมข้อกับคะแนนรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .21-.82 จำนวน 40 ข้อ

6. นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 92

7. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัย และนักศึกษาช่วยงานแจกแบบสอบถามและเก็บคืนด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 31 สิงหาคม 2553

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยคัดเลือกฉบับที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์

1.2 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102-103) ดังต่อไปนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ได้คะแนน 5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ได้คะแนน 4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ได้คะแนน 3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ได้คะแนน 2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนน 1 คะแนน

1.3 จัดเรียงแบบสอบถามตามตัวแปรที่ศึกษา แล้วบันทึกข้อมูลในโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

และแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับผลการแสดงความคิดเห็น	ความหมาย
4.51 – 5.00	ระดับผลการแสดงความคิดเห็น	มากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับผลการแสดงความคิดเห็น	มาก
2.51 – 3.50	ระดับผลการแสดงความคิดเห็น	ปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับผลการแสดงความคิดเห็น	น้อย
1.00 – 1.50	ระดับผลการแสดงความคิดเห็น	น้อยที่สุด

1.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามชั้นปีที่ 1 ต่อการจัดระบบให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้ t-test (Independent Samples)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

1.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 96) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

1.2 ค่าความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ระหว่างกลุ่ม ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.

2535 : 112)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right) \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2. สถิติพื้นฐาน คือ

2.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 101)

$$p = \frac{f}{N}$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (สมนึก

ภักทิษณี. 2546 : 237)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY