

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนา นักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำกับและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคปกติปีการศึกษา 2551 ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,582 คน (ข้อมูลฝ่ายส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552) โดยแบ่งออกเป็น 5 คณะ ประกอบด้วย

1.1.1 คณะครุศาสตร์	จำนวน 593 คน
1.1.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 618 คน
1.1.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 704 คน
1.1.4 คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 624 คน
1.1.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 43 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก สูตรกรณีทราบจำนวนของประชากรของทาโร ยามานะ (Yamane Taro, 1973 : 727)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,582}{1 + (2,582)(.05)}$$

$$= \frac{2,582}{1 + (2,582 \times .0025)}$$

$$n = 346.3$$

ผู้วิจัยปรับเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือ 347 คน และเมื่อได้ขนาดจำนวนดังกล่าวแต่ละคณะ ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละคณะ ดำเนินการกำหนดการสุ่มโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือกำหนดให้นักศึกษาทุกคณะเป็นกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดจำนวนแต่ละคณะโดยวิธีกำหนดสัดส่วน แต่เนื่องจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีจำนวนเพียง 43 คน จึงศึกษาจากประชากรทั้งหมดโดยนำจำนวนของนักศึกษา 43 คน หักออกจาก จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยรวมจึงได้กำหนดสัดส่วนจากจำนวนที่เหลือ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (ยกเว้นคณะเทคโนโลยีการเกษตร) คือ เขียนชื่อนักศึกษาทุกคนแยกเป็นคณะลงในฉลาก นำฉลากลงในกล่องของแต่ละคณะและหยิบทีละใบในแต่ละคณะได้รายชื่อโดจะบันทึกไว้แล้วนำฉลากลงในกล่องใหม่เพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่ากันจนได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวนจากทุกคณะ

ตารางที่ 1 จำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	คณะ	จำนวนประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1	คณะครุศาสตร์	593	71
2	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	618	74
3	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	704	84
4	คณะวิทยาการจัดการ	624	75
5	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	43	43
รวมทั้งสิ้น		2,582	347

(ที่มา : สำนักวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2551)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศและคณะที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ | จำนวน 9 ข้อ |
| 2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 8 ข้อ |
| 2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ | จำนวน 8 ข้อ |
| 2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | จำนวน 8 ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ข้อ

3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.1 การสร้างแบบสอบถาม

3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามและสร้างแบบสอบถามและสร้างแบบสอบถาม

3.1.2 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะ

3.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.1.3 เสนอผู้เชี่ยวชาญประเมินผลแต่ละข้อ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Item of Objective Congruence Index : IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

1) อาจารย์วินัย แสงกล้า วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทยวรรณคดีไทย) ตำแหน่งอาจารย์วิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรีกิตติกรณ์ บำรุงบุญ วุฒิการศึกษา ค.อ.ม. เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างเนื้อหา

3) รองศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร ปรีเอี่ยม วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การศึกษาพิเศษ เน้นสาขาเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา) รองผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดและประเมินผล ผลการประเมิน

ปรากฏว่าทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยไปทำการทดสอบกับนักศึกษาชั้นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ขออนุญาตพากลุ่มนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมกันที่หอประชุมของทาง เพื่อสอบถามขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์และขั้นตอนการกรอกแบบข้อมูล

4.3 ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 5 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างหลังจากกลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลเสร็จ พบว่า สามารถเก็บได้ครบทุกฉบับ

5. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำกับข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม พบว่า ถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ

5.2 ลงรหัสตามแบบการลงรหัสให้คะแนนของแบบสอบถาม แต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายชื่อไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

- นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- กำหนดค่าเฉลี่ยและแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบสถิติ ได้แก่ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง ใช้การวิเคราะห์รายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาตามเนื้อหา (Content Analysis)