

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจผลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการศึกษารวบรวม และ วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 3.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำข้อมูล และ การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลระดับปริญญาตรีปีการศึกษา 2552 ทั้งหมด 2,428 คน เป็นนักศึกษาชาย 898 คน เป็นนักศึกษาหญิง 1,530 คน (ตามข้อมูลจากสำนักทะเบียน และ ประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ตุลาคม 2552)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ปีการศึกษา 2552 จำนวน 345 คน กำหนดโดยใช้ตารางประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (ชารินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 : 49) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 2,428 คน แต่ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด โดยทำเพื่อเสียไว้ 5 ชุด แต่เมื่อเก็บกลับมาครบจำนวนไม่มีของเสีย ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ทั้งหมด 350 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ประเภท และ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ เพศ ชั้นปีที่นักศึกษากำลัง

ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และ ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มาใช้บริการที่สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งวัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2) ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ได้แก่ งาน

ปกครองวินัย ทูบยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร งานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษา แนะแนว และ สารสนเทศ งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานกีฬา และ อนามัย

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนมีดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา

3.2.2 ขั้นตอนการสร้าง และ การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง และ หาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสาร และ งานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กร และ สำนักงานต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม อันประกอบไปด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพิจารณา และ ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสม ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา และ ความถูกต้อง รวมถึงการใช้สำนวน และ ภาษา

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำ และ ส่งให้ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Tryout)

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลที่เคยใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาในการศึกษา 2552 จำนวน 40 คนซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการทำวิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นตามตาราง 1

ตาราง 1 ความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	10	0.863
2) ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	10	0.902
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	8	0.915
4) ด้านคุณภาพการให้บริการ	21	0.936
ภาพรวมทั้งฉบับ	49	0.969

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ จำนวน 350 ชุด ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ามาใช้บริการที่สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2552 ตามลำดับต่อไปนี้

3.3.1 ขออนุญาตมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลแจกแบบสอบถามในการวิจัย

3.3.2 นำแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวแจกให้นักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

3.3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4 การจัดทำข้อมูล และ วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่เก็บคืนมาทั้งหมดตรวจสอบความครบถ้วน และ ความสมบูรณ์ในแต่ละฉบับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4.2 นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์

3.4.3 ค่าเนนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และ วิเคราะห์ด้วย t-test และ F-test และวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

การแปลผล ระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ใช้เกณฑ์การคิดค่าเฉลี่ย เพื่อแปลค่าระดับความคิดเห็นดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 : 77)

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด