

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหัวข้อ “ความพึงพอใจและความต้องการการบริการของผู้พักอาศัยหอพักหญิง” กรณีศึกษา : หอพักหญิงพิศมัย” เป็นการศึกษาค้นคว้าแบบ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว และให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทำการวิเคราะห์ และประเมินผลข้อมูลเชิงปริมาณโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิศมัย ประจำปี พ.ศ. 2549

ประชากรในการวิจัย

ประชากรเป็นนักศึกษา ที่พักอาศัยหอพักพิศมัย ในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งมีอยู่จำนวน 35 คน เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยเนื้อหาโครงสร้างแบบสอบถามได้มีการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ทั้งจากเอกสารวิชาการ รายงานต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสม ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าหอพัก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการการบริการ มี 9 ส่วนได้แก่ (1) ราคา (2) พื้นที่ส่วนกลาง (3) ความปลอดภัย (4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก (5) ทำเลที่ตั้งของหอพัก (6) กฎระเบียบข้อบังคับหอพัก (7) แม่บ้าน และเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก (8) ด้านการบริการอื่นๆ ได้แก่ บริการทำความสะอาด, บริการตรวจ และซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพัก (9) คุณภาพของที่พักอาศัย

การกำหนดคำตอบโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

สำคัญมากที่สุด	ให้เท่ากับ	5	คะแนน
สำคัญมาก	ให้เท่ากับ	4	คะแนน
สำคัญปานกลาง	ให้เท่ากับ	3	คะแนน
สำคัญน้อย	ให้เท่ากับ	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	ให้เท่ากับ	1	คะแนน

จากค่าเฉลี่ยที่ได้ จะแบ่งออกเป็นช่วง และแปลผลตามช่วงนั้นๆ ออกเป็นระดับความพึงพอใจต่อการบริการ การแบ่งช่วงมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่จะแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากช่วงดังกล่าว จะนำมาแบ่งเป็นระดับคะแนน แล้วแปลผลออกมาเป็นระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความพึงพอใจ	
4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

เมื่อผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการศึกษาแล้ว จึงทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งเป็นการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าทุกข้อคำถามครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ วิธีการทดสอบทำโดย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและการใช้ภาษาในแบบสอบถามให้มีความเข้าใจที่ง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม จากนั้นนำคำแนะนำต่างๆ มาปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับจะตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. การทดสอบแบบสอบถาม (Pre - Test) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ วิธีการทดสอบกระทำโดย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนจากหอพักบริเวณใกล้เคียง

3. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ วิธีการทดสอบ กระทำโดยนำแบบสอบถามตามที่ทดลองทำจำนวน 30 ชุดไปตรวจสอบคำตอบ ในส่วนที่เป็นคำถามประเภทความคิดเห็น การทดสอบคำถามรายข้อ เพื่อดูผลว่ามีความน่าเชื่อถือได้หรือไม่ ซึ่งจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หมายความว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการศึกษาต่อไปได้ โดยแบบสอบถามได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.851

การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแบบสอบถามประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ มาจากข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมาย และเก็บกลับมาเพื่อทำการรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บข้อมูลภาคสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการลงรหัส จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ รายได้ และระยะเวลาที่เข้าพักอาศัย ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่และร้อยละ

2. การวัดความสำคัญของทางด้านความพึงพอใจและความต้องการ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับนั้น จะใช้ค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากคำตอบของทุกคำถาม เพื่ออธิบายลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความต้องการการบริการของผู้พักอาศัยหอพักหญิง