

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพ และความคิดเห็นใน การให้บริการ ของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แก่กลุ่มผู้ใช้ 2 กลุ่ม คือ นักศึกษา กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับประชากรใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการการให้บริการของฝ่ายการเงิน ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2552 มีนักศึกษาจำนวน 8,471 คน บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 516 คน รวมทั้งสิ้น 8,987 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2550 บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) การคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 49) สามารถคำนวณหาจำนวนตัวอย่างได้ดังนี้

#### สูตรการคำนวณ

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

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

(ในการศึกษานี้กำหนดให้ = 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{8,987}{1 + (8,987)(0.05)^2}$$

$$n = 382.96$$

ดังนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 383 ตัวอย่าง

เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ และสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) สามารถแสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ดังตาราง

ตารางแสดงข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภท โดยคิดเป็นสัดส่วน คือ ให้นักกลางคิดเป็นหนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ( 1/4 ของกลุ่มตัวอย่าง 383 คน) (ผศ.วันทนา กลิ่นงาม) ได้ดังนี้

ประเภท	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษาภาคปกติและ กศ.บป.	8,471	287
บุคลากร (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)	516	96
รวม	8,987	383

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาคและด้านความมั่นใจ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating scale) โดยกำหนดเป็นคะแนน 5 ระดับ คือ

คะแนน	ระดับความความพึงพอใจในการให้บริการ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

## วิธีการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อการรวบรวมข้อมูลผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารตำราที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม ตามประเด็นสำคัญของจุดมุ่งหมาย และขอบเขตของการศึกษา
4. ร่างแบบสอบถามเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา ( Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ ผศ.วันทนา กลิ่นงาม รศ.ดร.นิตยา ประพฤติกิจ และ ดร.ปรัชนันท์ นิลสุข เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ( Index of Item Objective Congruence : IOC) ของความคิดเห็น

ของผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ ( Item) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงรายการนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด (สูวิมล ติรกานันท์, 2546:144) โดยกำหนดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

6. นำโครงสร้างแบบสอบถามที่ดำเนินการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ( Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล จากตำราเอกสาร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการทำการศึกษา
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามจำนวนที่กำหนด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ลงรหัสแบบสอบถามและตรวจสอบรหัสแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวไปคำนวณหาค่าสถิติและประมวลผลข้อมูลทั้งหมดด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อประมวลค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ใช้ตารางแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating scale) โดยใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยในการแปล ความหมายแบ่งเป็น 5 ช่วง โดยกำหนดช่วงคะแนนและจากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของช่วงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 77)

ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย  
 ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง  
 ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก  
 ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้ตารางแสดงค่า เฉลี่ย (Mean) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยใช้ค่า T-test และ F-test และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)