

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้เครื่องประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL กับการบริการงานสารสนเทศในมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน
3. ผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในคุณภาพการบริการ
4. สารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน
5. การให้ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน

3.3 งานวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษานี้เพื่อรายงานการสำรวจคุณภาพงานบริการในเชิงลึกของแผนกสารสนเทศในสถาบันศึกษาในระดับอุดมศึกษา และประเมินเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al.1985, 1988, 1991)

3.3.2 กลุ่มประชากร

ศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์และรังสิต ที่มีสถานภาพอยู่ในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งแบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 32,507 คน เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจำนวน 5,983 คน รวมจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 38,490 คน

3.3.3 กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เลือกจากประชากร และใช้วิธีการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยาโมเน (Taro Yamane) โดยกลุ่มประชากรกำหนดให้เป็นอินฟินิตี้ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 400 คน หรืออาจนำจำนวนกลุ่มประชากรมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ ทาโร่ ยาโมเน (Taro Yamane) ดังนี้

กำหนดขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด 38,490 คน โดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{(1 + Nd^2)}$$

n = จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนทั้งหมดหรือขนาดของประชากร

D = ค่าสัดส่วนที่ต้องการให้ค่าสัดส่วนตัวอย่างต่างไปจากสัดส่วนประชากร ความผิดพลาดที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้ผลดังนี้

$$n = \frac{38490}{1 + (38490) \times (0.0025^2)} = 395.885$$

3.3.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเผยแพร่แบบสอบถาม เพื่อเก็บตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามด้วยคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ และการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการคาดหวังจากการได้รับบริการสารสนเทศ จากหน่วยงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 22 ข้อ เก็บข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการได้รับการบริการสารสนเทศ จากหน่วยงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 22 ข้อ เก็บข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีการจัดกลุ่มข้อมูลและหลักการจัดอันดับ 7 ระดับคือ

คะแนน 7 หมายถึง สำคัญมากอย่างยิ่ง

คะแนน 6 หมายถึง สำคัญมาก

คะแนน 5 หมายถึง สำคัญ

คะแนน 4 หมายถึง พอใช้ได้

คะแนน 3 หมายถึง ไม่สำคัญ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่สำคัญมาก

คะแนน 1 หมายถึง ไม่สำคัญเลย

ส่วนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการบริการสารสนเทศทั้งห้าปัจจัย พร้อมทั้งให้คะแนนแต่ละอันดับ โดยคะแนนรวมทั้งหมดของทั้ง 5 ปัจจัยคือ 100 คะแนน

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย และคณะกรรมการงานค้นคว้าอิสระพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) และโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงข้อความคำถามในแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม แล้วนำออกทดสอบ (Pre-Test)

3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้ด้วยการทำ Pre-Test กับกลุ่มคนที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะต้องมีค่ามากกว่า 0.8 ขึ้นไป ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.6 การรวบรวมข้อมูล

3.6.1 การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ได้ออกแบบ ผู้วิจัยใช้วิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling) เก็บข้อมูลที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ และศูนย์รังสิตเพื่อเก็บตัวอย่าง 500 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการของทาโร่ ยาโมเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

3.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำการแจกจ่ายเอกสารแบบสอบถามเพื่อนำไปสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจำนวน 500 ชุด
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวผู้ทำวิจัย และกลุ่มผู้ช่วย
3. เมื่อทำการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ และนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.7 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอในรูปแบบตารางค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการอธิบายรูปแบบของความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ ว่ามีรูปแบบที่ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่

3.7.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล จากแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำแนกสถานภาพบุคคลด้านสถานะเจ้าหน้าที่ หรือนักศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD Analysis