

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็น การวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาผู้มาขอรับบริการบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ วิทยาศาสตร์และนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1,451 คน แยกได้ดังนี้

1.1 ประชากรมีจำนวน 2 คณะ ได้แก่

1.1.1 นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ประจำปี 2553 ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,150 คน

1.1.2 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี การศึกษา 2553 นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 301 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรคือ นักศึกษาผู้มาขอรับบริการบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 1,451 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากการคำนวณสูตรของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 127)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 0.05

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1451}{1 + 1451(0.05)^2} \\ &= 313.05 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการเลือกจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 313 ตัวอย่างเป็นตัวแทนจากจำนวนประชากรในการศึกษาจำนวน 1451 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้ช่วยวิจัยจำนวน 3 คน แจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้ารับบริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ไม่ซ้ำคน จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 5 ด้าน ด้านละ 6 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อให้ข้อเสนอแนะผู้วิจัย นำมาปรับปรุงแก้ไข

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) โดยกำหนดคะแนนไว้ ดังนี้

ถ้าเห็นว่า สอดคล้อง ให้คะแนน +1

ถ้าเห็นว่า ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่า ไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

จากนั้นนำค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมารวมกันเพื่อหาความสอดคล้องจากสูตร (สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. 2529 : 95)

$$IOC = R/N$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง

R คือ คะแนนความคิดเห็น

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายเรืองชัย วงษ์ธูระ วุฒิการศึกษา กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางสาวพิจิตรา ทีสุกะ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (บริหารการศึกษา)

อาจารย์มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญทางภาษาไทย

3) นางศิริดา นूरชาติ วุฒิศึกษา ศษ.ค. (การวัดและประเมินผล การศึกษา) (กำลังศึกษาต่อ) สถานที่ทำงาน อาจารย์มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน สถิติ การวัดและประเมินผล

3.2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ และเพื่อ พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ โดยผู้วิจัยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไปเป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249)

3.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – Out) ใช้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 40 จำนวน ที่มาขอรับบริการจากสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดย วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้ (Try – Out) ได้ค่าความเชื่อมั่น .84

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักศึกษาที่เข้ารับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีในคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัย ได้กำหนดให้ มีผู้ช่วยวิจัยจำนวน 3 คน ช่วยแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 313 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจง ความถี่ หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย นครพนม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้ (จันทกานต์ เจริญผล. 2546 : อ้างถึงใน ภาวดีดา ธาราศรีสุทธิ และคณะ. 2549 : 195)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย	แปลความหมาย
4.50 - 5.00	แปลความหมาย	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	แปลความหมาย	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	แปลความหมาย	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	แปลความหมาย	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	แปลความหมาย	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทและนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำแนกตามระดับการศึกษาและเพศ ใช้การวิเคราะห์โดยการทดลองหาค่าที (t – test) และค่าเอฟ (F-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ F-test และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และใช้การบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ