

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งคณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 6,538 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, p. 608) โดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวน 364 คน มีขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. สำรวจจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 ในเบื้องต้น มีจำนวน 6,538 คน
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, p. 608) ได้จำนวน 364 คน แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)
3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่ม 6 กลุ่ม
4. สุ่มกลุ่มตัวอย่างในระดับคณะวิชา โดยนำมาเปรียบเทียบตามสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้นปี จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงสัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏพิบูลสงคราม

คณะวิชา ระดับชั้น	ชาย		หญิง		รวม	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
ครุศาสตร์						
ชั้นปีที่ 1	58	3	125	7	183	10
ชั้นปีที่ 2	52	3	178	10	230	13
ชั้นปีที่ 3	25	1	82	5	107	6
ชั้นปีที่ 4	51	3	167	9	218	12
รวม	186	10	552	31	738	41
วิทยาการจัดการ						
ชั้นปีที่ 1	236	13	240	13	476	27
ชั้นปีที่ 2	108	6	332	18	440	24
ชั้นปีที่ 3	99	6	596	33	695	39
ชั้นปีที่ 4	205	11	735	41	940	52
รวม	648	36	1,903	105	2,551	142
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี						
ชั้นปีที่ 1	109	6	239	13	348	19
ชั้นปีที่ 2	103	6	105	6	208	12
ชั้นปีที่ 3	72	4	134	7	206	11
ชั้นปีที่ 4	88	5	112	6	200	11
รวม	372	21	590	32	962	53
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม						
ชั้นปีที่ 1	44	2	15	1	59	3
ชั้นปีที่ 2	36	2	16	1	52	3
ชั้นปีที่ 3	216	12	29	2	245	14
ชั้นปีที่ 4	313	17	43	2	356	20
รวม	609	33	103	6	712	40

ตาราง 1 (ต่อ)

คณะวิชา ระดับชั้น	ชาย		หญิง		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร						
ชั้นปีที่ 1	24	1	38	2	62	3
ชั้นปีที่ 2	11	1	23	1	34	2
ชั้นปีที่ 3	17	1	32	2	49	3
ชั้นปีที่ 4	39	2	43	2	82	5
รวม	91	5	136	7	227	13
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์						
ชั้นปีที่ 1	180	10	165	9	345	19
ชั้นปีที่ 2	135	8	217	12	352	20
ชั้นปีที่ 3	126	7	192	11	318	18
ชั้นปีที่ 4	144	8	189	10	333	18
รวม	585	33	763	43	1,348	75
รวมทั้งสิ้น	2,491	139	4,047	225	6,538	364

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ ชั้นปี คณะวิชา และงานการใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำนวน 7 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 6 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 7 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ และด้านสถานที่และ

สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 9 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 46 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท์ (Likert, 1932, pp. 1 - 55 อ้างอิงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 183 -184) โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการดังนี้

- ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดรูปแบบและข้อคำถามในรูปแบบสอบถาม
- ศึกษาระบบการให้บริการงานกิจการนักศึกษาของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- ยกร่างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษา
- คณะผู้ศึกษาค้นคว้าขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ถึงผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับสภาพความเป็นจริงที่ต้องการศึกษามากที่สุด จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย
 - รองศาสตราจารย์ปัญญา สังขวดี อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - นางสมพิศ ทองสุก ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - ดร.ปกรณ์ ประจันบาน อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - ผู้ช่วยศาสตราจารย์มงคล อักษรดิษฐ์ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
 - นางเพ็ญศรี มีพยุง ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

5. นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 64) โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์
- 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดไม่ตรงตามจุดประสงค์
- 1 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดได้ตรงตามจุดประสงค์หรือไม่

ซึ่งนำผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อที่มีคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำถาม

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาภาค กศ.ป.ป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่มารับบริการ จำนวน 30 คน เพื่อมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α - Coefficient) (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .97

8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. คณะผู้ศึกษาค้นคว้ายื่นหนังสือคำร้อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้าจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ออกหนังสือถึงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ขอความอนุเคราะห์ประสานงานกับคณบดีคณะวิชาต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการประสานงานเลขานุการของคณะวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 364 ชุด แล้วเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ภายในระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 362 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.45

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคัดแยกความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละข้อคำถาม

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้แต่ละชุดถือเกณฑ์ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance)

2.3 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ (Sheffe's Method)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำเสนอข้อมูลเป็นตารางพร้อมบรรยายประกอบตาราง