

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดตามหัวข้อวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 179 คน และนักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 4,866 คน (ข้อมูลจากรายงานประจำปี 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลของการวิจัยและการประเมินผลใช้การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan เป็นฐาน (อ้างถึงในธานินทร์, 2551) จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ดังนี้ อาจารย์ประจำสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 120 คน และนักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 356 คน ซึ่งมากกว่า 15 เท่าของตัวแปรในสมการโครงสร้าง (Bentley & Chou, 1987)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2560 ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ใหม่ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านคุณภาพการให้บริการ 4. ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ลักษณะเป็นแบบประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert : 1961) อ้างอิงพรวิรัตน์ ทวีรัตน์ (2531) มี 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.4 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเขียนนิยามเชิงปฏิบัติการตามคุณลักษณะที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 3 เขียนข้อคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้สอดคล้องและครอบคลุมกับโครงสร้างของนิยามเชิงปฏิบัติการตามจำนวนข้อแต่ละด้าน

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อความ ความชัดเจนของข้อความไม่ได้ข้อคำถามซ้ำในความหมายเดียวกัน ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและความสอดคล้องตามนิยามเชิงปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาความ

เชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่มีคุณภาพเหมาะสมไปจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยถึงภาควิชา และหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามตัวอย่างที่กำหนดจนครบ อาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 120 ฉบับ และนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 356 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และได้แบบสอบถามจากการตอบของอาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 120 ฉบับ และนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 356 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐานโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย จะแบ่งตามแนวคิดของเบสท์ (Best : 1981) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามวิธีของ Stepwise

