

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการของสถาบันภาษาและบริการอื่น โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาที่เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 269 คน โดยการเปิดตาราง Krejcie & Morgan

#### ตัวแปรในการวิจัย

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย เพศ สังกัดคณะ ชั้นปี จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการสถาบันภาษา เวลาที่ใช้บริการสถาบันภาษา และประเภทของบริการที่ใช้

**ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย พึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จากคำตอบที่กำหนดให้ ซึ่งประกอบด้วย เพศ สังกัดคณะ ชั้นปี จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการสถาบันภาษา เวลาที่ใช้บริการสถาบันภาษา และประเภทของบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีการวัดแบบประเมินค่าของลิเกิร์ต (Likert Scale) ในคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา และด้านการให้บริการของบุคลากร

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการการให้บริการของสถาบันภาษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีการวัดแบบประเมินค่าของลิเกิร์ต (Likert Scale) ในคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจะแบ่งออกเป็น 1 ด้าน คือ ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา

## การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. การตรวจสอบหาคุณภาพของแบบสอบถาม

- 4.1 การนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try-out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่เคยใช้บริการของสถาบันภาษา จำนวน 30 คน ที่มีใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.4664 - 0.8733 (ตาราง 6 ผนวก ข)

4.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษามีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.3733 - 0.9176 (ตาราง 6 ผนวก ข)

5. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงโดยวิธีการสุ่มแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 900 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 269 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.33% จากนั้นดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและจัดแยกประเภทของแบบสอบถามตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นการวิจัยที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่

กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)

ระดับปัญหามากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับปัญหามาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับปัญหาปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับปัญหาน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับปัญหาน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้  
(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีปัญหายุ่งในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีปัญหายุ่งในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีปัญหายุ่งในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีปัญหายุ่งในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

