บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของความพึงพอใจของบุคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลภายนอกที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เฉพาะผู้ใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในปี พ.ศ.2558 จำนวน 312 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามใช้วัดระดับความพึงพอใจของบุคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการให้เลือกคำตอบทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง
2. อายุ แบ่งเป็น ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก
4. ความถี่ในการเข้าใช้ แบ่งเป็น ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน และไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็น

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของเนื้อหา	มีจำนวน	9 ข้อ
2. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์	มีจำนวน	9 ข้อ
3. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	มีจำนวน	5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะวิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้มาใช้คอมพิวเตอร์ที่อาคารนวัตปัญญา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2558 รวม 312 คน (จากจำนวนทั้งหมด 342 คน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละฉบับ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปของตารางพร้อมคำอธิบายใต้ตาราง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

2.1 การหาค่าระดับความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division : S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบายใต้ตาราง เพื่อให้การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับความเป็นจริง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ และแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ความพึงพอใจ	ช่วงของค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
ระดับมากที่สุด	4.51 – 5.00	5
ระดับมาก	3.51 – 4.50	4
ระดับปานกลาง	2.51 – 3.50	3
ระดับน้อย	1.51 – 2.50	2
ระดับน้อยที่สุด	1.01 – 1.50	1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
เมื่อ f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
เมื่อ N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
เมื่อ $\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
เมื่อ N แทน จำนวนคนทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

$$S.D. = \frac{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X^2)}}{N(N-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เมื่อ X แทน คะแนนแต่ละตัว
เมื่อ N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
เมื่อ $\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด

BURIRAM RAJABHAT UNIVERSITY