

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการวิจัย คือ ผู้บริหาร บุคลากรสายสอน บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 2 - 4 ที่ใช้บริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 649 คน (งานบริการการศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2/ 2555 ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนและนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 2 - 4 ที่ใช้บริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 248 คน คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 โดยการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามด้วยการสุ่มแบบสะดวก มีสูตรดังนี้

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

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า กำหนดให้มีค่า 0.05

n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

$$\text{แทนค่า } n = \frac{694}{1 + 694(0.05)^2}$$

$$n = 247.473$$

$$n = 248 \text{ คน}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บุคลากรสายสอน	79	30
บุคลากรสายสนับสนุน	46	18
นิสิตชั้นปีที่ 2	165	63
นิสิตชั้นปีที่ 3	173	66
นิสิตชั้นปีที่ 4	186	71
รวม	649	248

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ความถี่ของการรับบริการ และระยะทางที่เดินทาง

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ

รวมจำนวน 21 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับของ Rating Scale แบบให้เลือกรับ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยมากให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดให้	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อจะได้้นำข้อที่ได้รับการพิจารณา และข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นแนวในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้มีความสมบูรณ์ และเหมาะสมยิ่งขึ้น ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย

- 3.1 อาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 3.2 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 3.3 อาจารย์ ดร.วรรณทนา ศุภสีมานนท์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า Reliability ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ได้ค่า Reliability ของแบบสอบถามเท่ากับ .92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้

มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากโครงการปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป ภาควิชา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ส่งแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมกำหนดวันนัดหมายในการขอรับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้กลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จำแนกแบบสอบถามไปจำนวน 248 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 248 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ความถี่ของการรับบริการ ระยะทางที่เดินทาง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ความถี่ของการรับบริการ ระยะทางที่เดินทาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t - test) ทดสอบ ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วย