

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีระเบียบวิธีการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 25 ฐานการเรียนรู้ ในปี พ.ศ. 2548 ในเดือนสิงหาคม ซึ่งเป็นช่วงสัปดาห์วิทยาศาสตร์

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 25 ฐานการเรียนรู้ กำหนดฐานละ 35 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ของผู้บริการฐานต่างๆ วันละ 5 คน จำนวน 7 วัน (ตั้งแต่วันที่ 18 สิงหาคม 2548 ถึงวันที่ 24 สิงหาคม 2548)

2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฐานการเรียนรู้ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญกับประชาชนผู้บริการในแต่ละฐานการเรียนรู้ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีรายละเอียดและวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดการถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ เดิมค่า มาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดโดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่มีลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้รูปแบบการประมาณตามแบบของลิเคอต์ (Likert อ้างถึงใน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2538 : 99) โดยให้ผู้ตอบประเมินระดับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการ ซึ่งในแต่ละคำถามมีให้เลือก 5 ระดับ และตั้งเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจน้อยมาก	ให้คะแนน 1

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ผู้วิจัยได้กำหนดดังนี้ (Best, 1981 : 125) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงว่ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงว่ามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นต่างๆ ในการวิจัย ตลอดจนการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
2. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรตามออกเป็นตัวชี้วัด (Indicators)
3. นำตัวแปรชี้วัดไปสร้างเป็นข้อคำถาม (Item)
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Face Validity) จากนั้นนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเป็นปรนัยในการนำไปใช้ของข้อคำถามแต่ละข้อ ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาใช้ค่า I.O.C (Index of Congruence) โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญแสดงไว้ในภาคผนวก ก

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ใช้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 25 ฐานการเรียนรู้ กำหนดฐานละ 30 คน ในช่วงเดือน กรกฎาคม 2548
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient)
8. นำแบบสอบถามที่จัดพิมพ์สมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขอความร่วมมือในการสำรวจและเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการในพื้นที่
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยไปพบและแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการในฐานการเรียนรู้การสอน และขอความอนุเคราะห์จากวิทยากรประจำฐานการเรียนรู้การสอนในการแจกแบบสอบถาม พร้อมช่วยชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 18 สิงหาคม 2548 ถึงวันที่ 24 สิงหาคม 2548 ซึ่งเป็นช่วงสัปดาห์วิทยาศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ เพื่อนำไปใช้แปรผล ดังนี้

1. ข้อมูลในส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลในส่วนที่ 2 วิเคราะห์โดยการหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อเสนอแนะวิเคราะห์เนื้อหา แล้วหาค่าความถี่
3. การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-independent