

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คณะผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษาภาคปกติ ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 คณะครุศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะวิทยาการจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และโรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 771 คน (ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาภาคปกติ ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 คณะครุศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะวิทยาการจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และโรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยได้กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 263 คน แต่ผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 37 คน เพื่อทำให้งานวิจัยมีน้ำหนักเพิ่มมากขึ้น รวมเป็น 300 ชุด จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนจำนวนนักศึกษาจากกลุ่มประชากรแต่ละคณะ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของนักศึกษาแต่ละคณะอย่างแท้จริงจึงได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตารางที่ 3.1

วิธีสุ่มตัวอย่าง

วิธีสุ่มตัวอย่างใช้แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

คณะ / โรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะครุศาสตร์	221	86
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	13
คณะวิทยาการจัดการ	107	42
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	194	75
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	113	44
โรงเรียนการเรือน	102	40
รวม	771	300

เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. สร้างแบบสอบถามความคาดหวังและสภาพความเป็นจริง ของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ/โรงเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งการศึกษาประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ดังนี้

5 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการบริการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการบริการศึกษาอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการบริการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการบริการศึกษาอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการบริการศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วยแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุดจำนวนชั้น}}{5 - 1} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยระดับความ คาดหวังและ ระดับสภาพความเป็นจริง ต่อคุณภาพการบริการดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21	– 5.00 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41	– 4.20 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61	– 3.40 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81	– 2.60 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00	– 1.80 หมายถึง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะอื่นๆ (Open Ended Question)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทาง บริหาร จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence: IOC) และข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.667–1.0

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ.930

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Data Collection) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. คณะผู้วิจัย ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ไปยังคณะ/โรงเรียนที่นักศึกษาศึกษาอยู่ จำนวน 300 ชุด แล้วให้คณะ/โรงเรียนรวบรวมนำส่งกลับมายังคณะผู้วิจัย
2. คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากพบว่าแบบสอบถามที่ได้รับไม่สมบูรณ์ คณะผู้วิจัยจะชี้แจงและให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามให้สมบูรณ์
3. หลังจากได้แบบสอบถามกลับมาทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจนับจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง
4. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาบันทึกรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวิจัยและทดสอบดังนี้

1. ข้อมูล สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
2. นำเสนอข้อมูลเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), t-test, paired t-test และ F-test
3. นำเสนอข้อมูลความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ โดยการค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และหากพบว่าแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี 'Scheffe'