

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางและเป็นกรอบการศึกษาวิจัยถึงการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
5. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบตัดขวาง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย ดังนี้

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 แห่ง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครในปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งหมด 2,878 คน

กลุ่มที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ คณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยละ 2 คน จำนวน 5 แห่ง จำนวนทั้งหมด 10 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

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

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ไม่เกิน 0.05

$$n = \frac{2,878}{1 + (2,878)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,878}{1 + (2,878)(0.0025)}$$

$$n = \frac{2,878}{2,878 + 7.19}$$

$$n = \frac{2,878}{8.19}$$

$$n = 351$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร = 351 คน

ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรศึกษาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวนแห่งละ 2 จำนวน 10 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละมหาวิทยาลัย} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในมหาวิทยาลัย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เมื่อเลือกตัวอย่างตามมหาวิทยาลัยและเทียบสัดส่วนเพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละมหาวิทยาลัยแล้ว จะได้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัย	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	629	77
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1396	170
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	235	29
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	256	31
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	362	44
รวม	2,878	351

กลุ่มที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวนแห่งละ 2 จำนวน 10 คน

3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์นั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำราหนังสือ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเอกสารต่างๆ ใช้เป็นแหล่งที่อ้างอิงสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การจัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การได้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอแนะแนวทางในพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

4.1.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ

แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklists) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close End) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ มหาวิทยาลัย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา หลักสูตร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดปัจจัยการบริหารจัดการ 4M และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ดังนี้

ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงานบุคคล (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ (4) ด้านการร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (4) ด้านการพัฒนางาน

เกณฑ์การให้คะแนนของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2545, อ้างใน อุบล ใจตาง, 2555, น.41) ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด |

การแปลความหมายผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยยึดแนวทางเบสท์ (Best, 1970 อ้างใน อุบล ใจตาง, 2555, น.41) ดังนี้

- | | | |
|-----------|------------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.5 – 5.00 | มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.5 – 4.49 | มีความคิดเห็นในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.5 – 3.49 | มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.5 – 2.49 | มีความคิดเห็นในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.0 - 1.49 | มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสัมภาษณ์คนดีและรองคนดีที่เกี่ยวข้องมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 2 คน จำนวน จำนวนทั้งหมด 10 คน แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

5. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาและเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

5.2 ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างข้อคำถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5.3 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พร้อมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติม

5.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (try out) จำนวน 50 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.84 ขึ้นไป

5.5 นำข้อมูลจากการประมวลผลมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ก่อนจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มารับบริการ จำนวน 351 คน และคณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน โดยแบ่งขั้นตอน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

6.1 ขออนุญาตจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

6.2 แจกแบบสอบถามไปถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนด้วยตนเอง ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครให้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสัมภาษณ์คณบดีหรือผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

6.3 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 2 สัปดาห์ และดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แล้วจึงนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

7.1.1 วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

7.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

7.1.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยการวิเคราะห์เนื้อหาแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบที่เพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางอุปนัย (Analytic Induction) นำผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ได้แก่ (1) การพัฒนาด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ (3) การพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (4) การพัฒนาด้านการพัฒนาองค์กร จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์เชิงเนื้อหา พร้อมนำเสนอในรูปแบบการเขียนบรรยายความเรียงโดยแยกแยะออกมาเป็นประเด็น เพื่อหาข้อสรุปร่วมเพื่อวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการเสนอแนะแนวทางการดำเนินการเพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครให้เกิดผลสำเร็จยิ่งขึ้น

