**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยเรื่อง “กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาในสังกัดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 213 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 137 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608 – 609) และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ผู้ให้ข้อมูล | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| 1. ผู้บริหารศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
 | 3 | 3 |
| 1. อาจารย์ประจำหลักสูตร
 | 20 | 12 |
| 1. นักศึกษา ระดับปริญญาตรี
 | 80 | 51 |
| 1. นักศึกษา ระดับปริญญาโท
 | 110 | 71 |
| รวม | 213 | 137 |

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับหลักสูตรที่สอนหรือเข้ารับการศึกษา ภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองใน 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา ที่มีต่อศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
2. บทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
3. การสร้างระบบการกำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล
4. การมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย

ผู้วิจัยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

1.81 – 2.30 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

**การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ผู้วิจัยใช้วิธีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ เนื้อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามในด้านเนื้อหา การใช้ภาษา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยการคำนวณค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดย
2. การพิจารณาความสอดคล้องของดัชนีคำถาม โดยคะแนน ดังนี้

 + = ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์

 0 = ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 = ข้อคำถามไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

1. คำนวณค่าเฉลี่ยนของคะแนนแต่ละข้อโดยสูตร
2. เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 ไปใช้เพราะถือว่าเป็นข้อคำถามที่สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์
3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ฉบับ และนำไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ผลการศึกษาต่อไป

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง โดยใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม 2560

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย**

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับหลักสูตรที่สอนหรือศึกษา ภูมิลำเนาเดิม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05