

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการพัฒนาระบบการบริการคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการพัฒนาระบบการบริการคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 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
2. อาจารย์ประจำหลักสูตร	20	12
3. นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	80	51
4. นักศึกษา ระดับปริญญาโท	110	71
รวม	213	137

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับหลักสูตรที่สอนหรือเข้ารับการศึกษ ภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการทัศนการบริหารคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองใน 4 ด้าน คือ

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการทัศนการบริหารคุณภาพของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง

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

- 1) การพิจารณาความสอดคล้องของดัชนีคำถาม โดยคะแนน ดังนี้
 

+	=	ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์
0	=	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
-1	=	ข้อคำถามไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

2) คำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อโดยสูตร

3) เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 ไปใช้เพราะถือว่าเป็นข้อคำถามที่สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์

## 2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ฉบับ และนำไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (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) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระดับหลักสูตรที่สอนหรือศึกษา ภูมิภาคเดิม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการบริหารคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05