

บทที่ 2

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสานวิธี (combined qualitative and quantitative design) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริมเพื่อขยายความ ตรวจสอบยืนยัน และเพิ่มความลึกของข้อมูล (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ นัทรารณ, 2543 : 197-206) ดังนี้

1. ใช้การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) เพื่อแสวงหาสมการที่เหมาะสมในการจำแนกกลุ่ม และพัฒนามิติของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2. ใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) เพื่อเพิ่มความลึกของข้อมูล

ในส่วนของวิธีดำเนินการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) โดยในปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏสงขลามีนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการลงทะเบียนเรียนทั้งสิ้น 6,607 คน ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการในแต่ละโปรแกรมวิชา จำแนกตามระดับการศึกษาและศูนย์ให้การศึกษา

ระดับการศึกษา	โปรแกรมวิชา	ศูนย์ให้การศึกษา (คน)				รวม (คน)
		สงขลา	หาดใหญ่	สตูล	พัทลุง	
อนุปริญญา	- การศึกษาปฐมวัย	9	-	-	-	9
	- การพัฒนาชุมชน	330	116	69	-	515
	- ภาษาอังกฤษธุรกิจ	55	-	-	-	55
	- วารสารศาสตร์และการ					
	ประชาสัมพันธ์	221	43	-	-	264
	- การจัดการทั่วไป	334	103	93	-	530
	- เทคโนโลยีอาหาร	1	-	-	-	1
	- โลหะ	1	-	-	-	1
	- ออกแบบประยุกต์ศิลป์	99	-	-	-	99

ตาราง 3 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	โปรแกรมวิชา	ศูนย์ให้การศึกษา (คน)				รวม (คน)
		สงขลา	หาดใหญ่	สตูล	พัทลุง	
ปริญญาตรี 2 ปี	- การศึกษาปฐมวัย	147	-	-	-	147
	- การประถมศึกษา	142	-	-	84	226
	- เทคโนโลยีและนวัตกรรม ทางการศึกษา	111	-	-	-	111
	- การบริหารการศึกษา	53	59	46	40	198
	- การศึกษาพิเศษ	50	-	-	-	50
	- คอมพิวเตอร์ศึกษา	231	-	-	-	231
	- สุขศึกษา	1	-	-	-	1
	- การพัฒนาชุมชน	258	138	79	29	504
	- การจัดการทั่วไป	1,377	761	160	221	2,519
	- การบริหารธุรกิจ	302	55	-	-	357
	- เทคโนโลยีการเกษตร	119	-	-	-	119
	- อุตสาหกรรมศิลป์	304	-	-	-	304
	- ศิลปศึกษา	81	-	-	-	81
	- ธุรกิจศึกษา	-	32	-	-	32
	ปริญญาตรี 4 ปี	- การศึกษาปฐมวัย	46	-	-	-
- การประถมศึกษา		41	-	-	-	41
- รัฐประศาสนศาสตร์		96	-	-	-	96
- นิเทศศาสตร์		70	-	-	-	70
รวม (คน)		4,479	1,307	447	374	6,607

ที่มา : ดัดแปลงจากสารสนเทศปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏสงขลา.

กลุ่มตัวอย่าง

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปตามสูตรของ Taro Yamane จัดทำโดยสำนักวิจัยพื้นที่พิเศษและชุมชนของรัฐนิวยอร์ก (Bureau of Research New York State Division of Housing and Community Renewal) ซึ่งประชากรที่ใช้เป็นนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการ 6,607 คน ขนาดตัว

อย่างในตารางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงมีค่าเท่ากับ 377 คน (Yamane, 1970 :886 อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541 : 57-58)

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้การสุ่มประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) แบบหลายชั้นตอน (multi stage sampling) ดังต่อไปนี้

2.1 สุ่มตัวอย่างแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นสี่ระดับชั้นตามที่ตั้งของศูนย์ให้การศึกษาทั้งสี่แห่ง ซึ่งได้แก่ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสงขลา ศูนย์ให้การศึกษาอำเภอหาดใหญ่ ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสตูล และศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดพัทลุง หน่วยตัวอย่างของแต่ละระดับชั้นเป็น ดังนี้

2.1.1 หน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสงขลา

$$= (4,479 \div 6,607) \times 377 = 255 \text{ คน}$$

2.1.2 หน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาอำเภอหาดใหญ่

$$= (1,307 \div 6,607) \times 377 = 75 \text{ คน}$$

2.1.3 หน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสตูล

$$= (447 \div 6,607) \times 377 = 26 \text{ คน}$$

2.1.4 หน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดพัทลุง

$$= (374 \div 6,607) \times 377 = 21 \text{ คน}$$

2.2 ในแต่ละระดับชั้นใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยเริ่มจากการสร้างกรอบของการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีรายนามนักศึกษาทุกโปรแกรมวิชาเรียงตามลำดับหมายเลข และตามศูนย์ให้การศึกษาต่างๆ จากนั้นจึงคำนวณหาช่วงของหน่วยตัวอย่างเพื่อการสุ่มตามลำดับหมายเลขดังต่อไปนี้

2.2.1 ช่วงของหน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสงขลา

$$= 4,479 \div 225 = 19.9 \approx 20$$

2.2.2 ช่วงของหน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาอำเภอหาดใหญ่

$$= 1,307 \div 75 = 17.4 \approx 17$$

2.2.3 ช่วงของหน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสตูล

$$= 447 \div 26 = 17.1 \approx 17$$

2.2.4 ช่วงของหน่วยตัวอย่างของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดพัทลุง

$$= 374 \div 21 = 17.8 \approx 18$$

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักประเภทนักศึกษา กศ.บป. จำนวน 3 คน โดยคัดเลือกจากประธานนักศึกษา โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป โปรแกรมวิชาการพัฒนาชุมชน และโปรแกรมวิชาการประถมศึกษา โปรแกรมวิชาละ 1 คน
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักประเภทข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏสงขลา จำนวน 3 คน โดยคัดเลือกจากสำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการ และศูนย์วิทยบริการ หน่วยงานละ 1 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบตอบเอง (self-administrator questionnaires) และแนวคำถาม (interview schedule) สำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ดังนี้

การสร้างเครื่องมือ

1. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยยึดหลักให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของการวิจัย รวมทั้งจากแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะคำถามในแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านประสิทธิภาพ

ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ

2. การสร้างแนวคำถาม ผู้วิจัยมุ่งเน้นแนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนามิติของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามกว้างๆ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถบรรยายประเด็นต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง ในแบบสอบถามชุดนี้เป็นการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจแก้ไขแล้วจึงนำมาปรับปรุงให้ถูกต้อง

2. การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการซึ่งอยู่นอกเหนือกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นประเภทที่ไม่ได้แบ่งข้อมูลออกเป็นสองส่วน ซึ่งเป็นการหาค่าความคงที่ภายใน (internal consistency) โดยวิธีการหาด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) ซึ่งครอนบาช (Cronbach) เป็นผู้พัฒนาขึ้นมา (รัชชัย งามสันติวงศ์, 2543 : 609-630) ซึ่งผู้วิจัยจะคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.9134 ซึ่งนับว่าเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามและแนวคำถามเฉพาะที่ศูนย์ให้การศึกษาลงจังหวัดสงขลา ส่วนศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลใหญ่ ศูนย์ให้การศึกษาลงจังหวัดสตูล และศูนย์ให้การศึกษาลงจังหวัดพัทลุง ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการศูนย์เพื่อขอให้เก็บรวบรวมข้อมูลให้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย (Norusis, 2000 : 233-305 ; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 145-196, 249-280)

1. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้พรรณนาข้อมูลทั่วไปของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. ค่าความแปรปรวนและสมการถดถอยโลจิสติก (binary logistic equation) ใช้ทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

3. การวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) เพื่อพัฒนามิติของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการจำแนกประเภทข้อมูล (typological analysis) การตีความข้อมูล (interpretation) และการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (analytical induction) เป็นหลัก

