

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไว้อย่างชัดเจน แล้วนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางเทียบจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (อภิรักษ์ จันตะนี, 2552 : 40)

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

$$n = \text{จำนวน}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,060}{1 + 2,060 (0.05)^2}$$

$$= 334.95 \text{ คน}$$

ตาราง 1 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ ที่	ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	จำนวน นักศึกษา (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	756	123
2	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	643	105
3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (วาสุกรี)	360	58
4	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	65	11
5	สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย	236	38
	รวม	2,060	335

ที่มา : สำรวจข้อมูลสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2553

จากการคำนวณได้ 334.95 ดังนั้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 335 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยวิธีเลือกเก็บข้อมูลจากเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาคงกันได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ และความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นต้น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวความคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข ในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ “ทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม” ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ 1) รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี 2) ดร.सानติ เล็กมณี และ 3) รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้แนะนำ แล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้นักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นรายบุคคล แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยพื้นฐานในการเข้าศึกษาต่อ มี 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ มี 43 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
 4 คะแนน หมายถึง ระดับการตัดสินใจมาก
 3 คะแนน หมายถึง ระดับการตัดสินใจปานกลาง
 2 คะแนน หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อย
 1 คะแนน หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับบัณฑิตศึกษา มี 25 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลการตัดสินใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2552 : 185-200)

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานในการเข้าศึกษาต่อ

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและปัจจัยพื้นฐานในการเข้าศึกษาต่อ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 มีระดับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและปัจจัยพื้นฐานในการเข้าศึกษาต่อ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า .05 มีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ไม่แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure

6. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา” ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า .05 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2552 : 7) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวกและทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	0.61 - 0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.76 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก