



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อการศึกษาที่จะช่วยพัฒนาปรับปรุงงานด้านการวัดบริการนักศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของบุคลากรทุกฝ่ายในวิทยาลัยครู เพื่อการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมที่จะพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์รอบด้าน ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูได้ทราบถึงความสำคัญ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ของการวัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู และจะได้หาวิธีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้การวัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครูสอดคล้องกับความต้องการ และการบรรลุเป้าหมายของการพัฒนานักศึกษามากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ประกอบกับการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาการวัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการวัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการวัดบริการนักศึกษา และเพื่อศึกษาสภาพความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อการวัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ระดับ ป.กศ.ชั้นสูงปีที่ 2 ค.บ.ชั้นปีที่ 2 (หลักสูตร 4 ปี) และ ค.บ.ชั้นปีที่ 2 (หลักสูตร 2 ปี) จากวิทยาลัยครู 8 แห่ง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มวิทยาลัยครูแบบแยกประเภท (Stratified Random Sampling) ดังนี้คือ วิทยาลัยครูกลุ่มภาคใต้ 1 กลุ่มภาคตะวันออก 1 กลุ่มกรุงเทพมหานคร และกลุ่มภาคกลาง ได้ตัวแทนกลุ่มละ 1 แห่ง วิทยาลัยครูกลุ่มภาคเหนือ

และกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ตัวแทนกลุ่มละ 2 แห่ง แล้วจึงสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้ผลดังนี้ คือ วิทยาลัยสงขลา วิทยาลัยนครปฐม วิทยาลัยสวนสุนันทา วิทยาลัยเพชรบุรีวิทยาลัยเกษตร วิทยาลัยนครสวรรค์ วิทยาลัยเชียงราย วิทยาลัยจวบลาฮธานี และวิทยาลัยลกลนคร แล้วสุ่มอีกครั้งหนึ่งโดยวิธีสุ่มแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) เป็นจำนวน ดังนี้

ก. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิการ รองอธิการ หัวหน้าสำนักงานอธิการ หัวหน้าคณะวิชา รองหัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าภาควิชา รองหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าแผนก และกรรมการประจำวิทยาลัย สุ่มมาวิทยาลัยละ 20 คน รวม 160 คน

ข. กลุ่มอาจารย์ สุ่มมาวิทยาลัยละ 25 คน รวม 200 คน

ค. กลุ่มนักศึกษา ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ ป.กศ.ชั้นสูงปีที่ 2 และ ค.บ. ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2524 จำนวนร้อยละ 10 รวม 523 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 884 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถาบัน

วิทยาลัย	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา	รวม
สงขลา	20	25	61	106
นครปฐม	20	25	59	104
สวนสุนันทา	20	25	67	112
เพชรบุรีวิทยาลัยเกษตร	20	25	93	138
นครสวรรค์	20	25	65	109
เชียงราย	20	25	38	83
จวบลาฮธานี	20	25	53	102
ลกลนคร	20	25	83	128
รวม	160	200	523	883

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ภาค ภาคแรก เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ภาคที่สอง เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research)

1. การศึกษาจากเอกสาร ผู้วิจัยได้รวบรวมหนังสือ และ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนิสิตนักศึกษา และงานในหน้าที่ของแผนกต่าง ๆ ในแต่ละวิทยาลัยครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร และไม่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร เช่น คู่มือนักศึกษา คู่มืออาจารย์ รายงานการสัมมนา รายงานต่าง ๆ ระเบียบการและข้อบังคับที่เป็นคำสั่งของวิทยาลัย ตลอดจนสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่จะให้รายละเอียดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู

2. แบบสอบถาม เป็นการถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญ สภาพการให้บริการศึกษา และความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาในวิทยาลัยครู การสร้างแบบสอบถามดังกล่าวมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จากบทความ เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของกรมการฝึกหัดครู และสภาการฝึกหัดครู คู่มืออาจารย์ และคู่มือนักศึกษา และสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ อย่างที่ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความตรง (Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการศึกษา และมีประสบการณ์ทางด้านกิจการนักศึกษาพิจารณาตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาในแต่ละข้อคำถามให้มีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจได้ตรงกัน คณะผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ลินลธิ์ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเนาวิ ขจรศิลป์ หัวหน้ากองกิจการนิสิต (ปี พ.ศ. 2524-2526) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 3) อาจารย์ ดร.วิรัชญา ปัวศิริ หัวหน้าแผนกแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4) รองคณบดีตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ ลินลารัตน์ อาจารย์ประจำภาควิชา
อุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5) ผู้ช่วยคณบดีตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา หัวหน้าภาควิชา
วิชาอุดมศึกษา (ปี พ.ศ. 2524-2526) คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6) อาจารย์ ดร.ประกอบ คุปรัตน์ อาจารย์ประจำภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7) อาจารย์ ดร.สุกัญญา ไชยวิไลกุล อาจารย์ประจำภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8) ผู้ช่วยคณบดีตราจารย์ ประเทือง ภูมิวิภากร หัวหน้าแผนกแนะแนว
วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาฯ

9) อาจารย์ ทิพา มั่นทน หัวหน้าศูนย์วิจัย วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยา-
ฯ

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว มาพิจารณาแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่ม
ตัวอย่างในวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน เป็นผู้บริหาร 10 คน อาจารย์
10 คน และนักศึกษา 10 คน เพื่อหาข้อบกพร่องต่าง ๆ

2.5 นำผลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยาลัยฯ จนกระทั่งได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้
กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้จัดทำเป็น 2 ฉบับ คือ

ฉบับ ก สำหรับผู้บริหาร และอาจารย์

ฉบับ ข สำหรับนักศึกษา

2.6 รูปแบบของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบคำตอบ
(Check List) ตามเรื่องต่อไปนี้

ฉบับ ก ตาม 2 ข้อ เรื่องเพศ และตำแหน่งในปัจจุบัน

ฉบับ ข ตามเรื่องเพศ ระดับการศึกษา และที่พักอาศัย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาซึ่ง
เหมือนกันทั้ง ฉบับ ก และ ฉบับ ข ในตอนที่ 2 นี้แบ่งออกเป็น 3 ภาค

ภาค ก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความสำคัญ ดังนี้

สำคัญมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
สำคัญมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
สำคัญปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
สำคัญน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

แบบสอบถามในภาคนี้มี จำนวน 41 ข้อ ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทของบริการ และระดับข้อของบริการในแต่ละประเภท

ประเภทบริการ	ลำดับข้อ								
ก บริการทะเบียนวัดผล	1	2	24						
ข บริการแนะแนวและทุนการศึกษา	3	4	5	21	25	26	35	41	
ค บริการอาหารและหอพัก	6	7	28						
ง บริการสุขภาพ	8	9	30						
จ กิจกรรมนักศึกษา	10	11	12	13	14	15	31	32	33
	34	36	37						
ฉ บริการทั่วไป	16	17	18	19	20	22	23	38	39
	40								

ภาค ข เป็นการวัดอันดับความสำคัญของบริการที่เห็นว่าสำคัญมากที่สุด ใน ภาค ก

ภาค ค เป็นข้อ เสนอแนะ เกี่ยวกับงานบริการนักศึกษา มีลักษณะ เป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการวัดบริการนักศึกษาและความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีทางเลือก 5 ระดับ แต่ละข้อกำหนดให้ประเมิน 2 ครั้ง ครั้งแรก ประเมินสภาพการวัดบริการนักศึกษา โดยกำหนดคะแนนให้ ดังนี้

จัดบริการดีมาก	เท่ากับ	5	คะแนน
จัดบริการดี	เท่ากับ	4	คะแนน
จัดบริการพอใช้	เท่ากับ	3	คะแนน
จัดบริการไม่ดี	เท่ากับ	2	คะแนน
จัดบริการไม่ตัวอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

ส่วนครั้งที่สอง ประเมินความคุ้นเคยของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

คุ้นเคยมาก	หมายถึง	ได้ร่วมหรือใช้บริการมาก
คุ้นเคยปานกลาง	หมายถึง	ได้ร่วมหรือใช้บริการพอสมควร
คุ้นเคยน้อย	หมายถึง	ได้ร่วมหรือใช้บริการน้อย
ไม่คุ้นเคย	หมายถึง	ไม่ได้ร่วมหรือไม่ได้ใช้บริการเลย

ไม่ทราบว่ามีบริการ

แบบสอบถามใน ตอนที่ 3 นี้ มีจำนวน 23 ข้อ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประเภทของบริการ และลำดับข้อของบริการในแต่ละประเภท

ประเภทของบริการ	ลำดับข้อ					
ก บริการทะเบียนวัดผล	1	2				
ข บริการแนะแนวและเงินทุน	3	4	5	21		
ค บริการอาหารและหอพัก	6	7				
ง บริการสุขภาพ	8	9				
จ กิจกรรมนักศึกษา	10	11	12	13	14	15
ฉ บริการทั่วไป	16	17	18	19	20	

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถาม 2 วิธี คือ จัดส่งทางไปรษณีย์และในบางแห่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปถึงของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา รวมทั้งสิ้น 883 ฉบับ ได้รับคืน 874 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.98 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มประชากรและสถานศึกษา

วิทยาลัยครู	ผู้บริหาร		อาจารย์		นักศึกษา		รวม		คิดเป็นร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับคืน	ส่งไป	ได้รับคืน	ส่งไป	ได้รับคืน	ส่งไป	ได้รับคืน	
สงขลา	20	20	25	25	61	61	106	106	100
นครปฐม	20	20	25	21	59	59	104	100	96.15
สวนสุนันทา	20	20	25	24	67	67	112	111	99.11
เพชรบุรีวิทยาลัย	20	20	25	25	93	93	138	138	100
นครสวรรค์	20	20	25	24	65	65	110	109	99.10
เขียงราย	20	20	25	25	38	38	83	83	100
อุบลราชธานี	20	20	25	25	57	57	102	102	100
สกลนคร	20	20	25	22	83	83	128	125	98.66
รวม	160	160	200	191	523	523	883	874	98.98
ได้รับคืนร้อยละ		100		95.5		100		98.98	

การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลที่เป็นสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์แยกตามวิทยาลัย โดยหาค่าร้อยละ (Percent) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง
2. ข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการให้นักศึกษาที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

ก. สํารวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้ง 3 กลุ่ม วิเคราะห์โดย หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อความถาม แต่ละข้อ และแต่ละประเภท

ข. เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบ รายคู่เพื่อจะได้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยวิธีทดสอบของ เชฟเฟ่ (Scheffe's Multiple Comparison on Treatment Means)

ค. สัดดับอันดับความคิดเห็นในเรื่องบริการนักศึกษาที่เห็นว่าสำคัญมากที่สุด โดยให้ คะแนนความถี่ (Frequency)

3. ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสําดบริการนักศึกษา และความคุ้นเคย ของนักศึกษาต่อบริการ ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ก. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้นเคยของนักศึกษาที่ต่อบริการ วิเคราะห์โดย หาค่า ร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง

ข. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสํานภาพการสําดบริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละข้อความถาม และแต่ละประเภท โดยแยกวิเคราะห์ตามกลุ่มความคุ้นเคยของนักศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ของสถาบันบริการ คอมพิวเตอร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าการสําดอันดับความสําคัญ (Ranking) เอฟ-เทสต์ (F-test) เชฟเฟ่ (Scheffe's Method)