บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการนักศึกษา ศึกษาความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของบริการนักศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดบริการนักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานวิจัย

เพื่อให้การศึกษาวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้.-

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
5. การนำเสนอข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารที่กำลังดำรงตำแหน่งคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ รองหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา หรือตำแหน่งอื่นที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษา จาก 5 คณะ รวมทั้งสิ้น 80 คน ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ปีการศึกษา 2529 คณะบริหารธุรกิจ คณะคหกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรม คณะนาฏศิลปและดุริยางค์ และคณะวิศวกรรมเทคโนโลยี โดยคิดร้อยละ 10 ทุกคณะ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 387 คน รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 จำนวนผู้บริหารจำแนกตามคณะ

ลำดับที่	คณะ (ผู้บริหาร)	ประชากร
1	คณะบริหารธุรกิจ	15
2	คณะคหกรรมศาสตร์	15
3	คณะศิลปกรรม	17
4	คณะนาฏศิลปและดุริยางค์	16
5	คณะวิศวกรรมเทคโนโลยี	17
	รวม	80

ตารางที่ 2 จำนวนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ

ลำดับที่	คณะ (นักศึกษา)	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	คณะบริหารธุรกิจ	894	89
2	คณะคหกรรมศาสตร์	513	51
3	คณะศิลปกรรม	643	64
4	คณะนาฏศิลปและดุริยางค์	151	15
5	คณะวิศวกรรมเทคโนโลยี	1,689	168
	รวม	3,890	387

2. การสร้างแบบสอบถาม การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและการสัมภาษณ์ **(สุวัฒน์ ทองศรีจันทร์ 17 ม.ค.30)** ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของคณะต่าง ๆ ในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการนักศึกษาด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น เยาวลักษณ์ คัคโนภาส (2524) สายพิณ ธรรมบำรุง (2527) และ ธีรพงศ์ ประสงค์ลาภ (2528)

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 2.1 มาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการนักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

แบบสอบถามมี 2 ชุด สำหรับผู้บริหารและนักศึกษา

แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง และคณะที่สังกัด รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ก. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำคัญของการบริการนักศึกษา เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบประเมินค่าความคิดเห็น (4-1) โดยถามความคิดเห็นในด้านสวัสดิการ ด้านวิชาการ และกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 35 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด 1 ข้อ

ข. เป็นการจัดเรียงอันดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการนักศึกษาที่สำคัญมากที่สุด และรองลงมารวม 3 อันดับ

แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ และคณะที่กำลังศึกษาอยู่ รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ก. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อความสำคัญของการบริการนักศึกษา เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบประเมินค่าความคิดเห็น (4-1) โดยถามความคิดเห็นในด้านสวัสดิการ ด้านวิชาการ และด้านกิจกรรมนักศึกษา รวม 35 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด 1 ข้อ

ข. เป็นการจัดเรียงอันดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการนักศึกษาที่สำคัญมากที่สุด และรองลงมารวม 3 อันดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ก. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการใช้หรือเข้าร่วมบริการนักศึกษาและสภาพของการบริการนักศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบประเมินค่าความคิดเห็น (4-1) โดยถามความคิดเห็นในด้านสวัสดิการ ด้านวิชาการ และด้านกิจกรรมนักศึกษา รวม 32 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด 1 ข้อ

ข. เป็นการให้จัดเรียงอันดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการหรือเข้าร่วมบริการนักศึกษามากที่สุด และรองลงมารวม 3 อันดับ

2.3 จำนวนข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาที่มีต่อความสำคัญของบริการนักศึกษาด้านสวัสดิการ ด้านวิชาการ และด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความสำคัญของบริการนักศึกษาด้านต่าง ๆ

ด้าน	บริการนักศึกษาด้านต่าง ๆ	ข้อคำถามที่
สวัสดิการ	จำนวน 15 ข้อ	10,11,12,20,21,23,24, 25,26,27,28,30,31,33, และ 34
วิชาการ	จำนวน 11 ข้อ	1,2,3,4,6,7,8,9,22, 32 และ 35
กิจกรรมนักศึกษา	จำนวน 9 ข้อ	5,13,14,15,16,17,18,19 และ 29
	รวม	35 ข้อ

2.4 จำนวนข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการและสภาพการจัด บริการนักศึกษาด้านสวัสดิการ ด้านวิชาการ และด้านกิจกรรมนักศึกษา มีข้อคำถามที่จำแนกแต่ละด้านตามตารางที่ 4 โดยรวมทั้งสิ้น 32 ข้อ ไม่รวมข้อ 2 จัดปฐมนิเทศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นักศึกษาใหม่ให้เข้าใจระบบการเรียนและการประพฤติปฏิบัติของนักศึกษา ข้อ 33 จัดบริการด้านการขอทำบัตรลดราคาในการเดินทางโดยรถไฟ รถยนต์ เพื่อกลับภูมิลำเนาระหว่างปิดภาค และข้อ 35 จัดบริการปัจฉิมนิเทศแก่นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาหรือเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการประกอบอาชีพ ศึกษาต่อ และการใช้ชีวิตในสังคมต่อไป

ตารางที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการและสภาพการจัดบริการนักศึกษา

ด้าน	การใช้บริการและสภาพการจัดบริการนักศึกษา	ข้อคำถามที่
สวัสดิการ	จำนวน 14 ข้อ	10,11,12,13,15,20,23, 24,25,26,27,28,31,32
วิชาการ	จำนวน 11 ข้อ	1,2,3,4,5,6,7,8,9,29, 30
กิจกรรมนักศึกษา	จำนวน 7 ข้อ	14,16,17,18,19,21,22
	รวม	32 ข้อ

2.5 การประเมินค่าความคิดเห็นใช้วิธีให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินเป็นค่าคะแนนดังนี้

การประเมินค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของบริการนักศึกษา

4 หมายถึง บริการนั้นสำคัญมากที่สุด

3 หมายถึง บริการนั้นสำคัญมาก

2 หมายถึง บริการนั้นสำคัญน้อย

1 หมายถึง บริการนั้นสำคัญน้อยที่สุด

การประเมินค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการนักศึกษา

4 หมายถึง ใช้บริการมากที่สุด

3 หมายถึง ใช้บริการมาก

2 หมายถึง ใช้บริการน้อย

1 หมายถึง ใช้บริการน้อยที่สุด

การประเมินค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพบริการนักศึกษา

4 หมายถึง สภาพบริการที่จัดดีที่สุด

3 หมายถึง สภาพบริการที่จัดดี

2 หมายถึง สภาพบริการที่จัดไม่ดี

1 หมายถึง สภาพบริการที่จัดไม่ดีอย่างยิ่ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามในคณะต่าง ๆ รวม 5 คณะ ด้วยตนเอง โดยขออนุญาตคณบดี เพื่อสำรวจข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แบบสอบถามที่ส่งออกไป จำนวน 467 ฉบับ ได้รับคืนมา จำนวน 419 ฉบับ เป็นของผู้บริหาร 63 ฉบับ และนักศึกษา 356 ฉบับ (ดูรายละเอียดตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืนมา

ลำดับที่	สังกัดคณะ	ผู้บริหาร			นักศึกษา		
		ที่ส่งไป	ที่ได้รับคืนมา	ร้อยละ	ที่ส่งไป	ที่ได้รับคืนมา	ร้อยละ
1	คณะบริหารธุรกิจ	15	14	93.33	89	85	95.50
2	คณะคหกรรมศาสตร์	15	11	73.33	51	46	90.19
3	คณะศิลปกรรม	17	12	70.58	64	53	82.81
4	คณะนาฏศิลปและดุริยางค์	16	11	68.75	15	13	86.66
5	วิศวกรรมเทคโนโลยี	17	15	88.23	168	159	94.64
	รวม	80	63	78.75	387	356	91.98

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งมี 2 ชุด สำหรับผู้บริหารและนักศึกษา มาวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับชั้นปีที่ และสังกัดคณะ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาที่มีต่อความสำคัญของการบริการนักศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความคิดเห็นด้วยค่า t-test

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการนักศึกษา และสภาพของการบริการนักศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเรียงลำดับความสำคัญของบริการนักศึกษา ของผู้บริหารและนักศึกษา วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่

4.5 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดเรียงลำดับการใช้บริการนักศึกษา ของนักศึกษา วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่

การวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ของสถาบันคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปตารางและความเรียง

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารและนักศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการนักศึกษา มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง สำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการนักศึกษาและสภาพจัดบริการนักศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.00	หมายถึง ใช้บริการมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ใช้บริการมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง ใช้บริการน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง ใช้บริการน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.00	หมายถึง สภาพการบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง สภาพการบริการดี
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง สภาพการบริการไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง สภาพการบริการไม่ดีอย่างยิ่ง

5. การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เสนอในรูปตาราง และความเรียง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย