

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ.และธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็น การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการแนะแนวจากหน่วยงานทั้ง 2 แห่ง

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมี รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบ เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรคือผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพจากข้อมูลของทั้ง 2 หน่วยงาน พบว่าเมื่อปีงบประมาณ 2537 (ตุลาคม 2536 - กันยายน 2537) มีจำนวนผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ทุกระดับการศึกษาจากสำนักงาน ก.พ.และธนาคารกรุงเทพ ทั้งสิ้น 20,527 คน และ 24,079 คน ตามลำดับ ทั้งนี้ 75 - 80 % ของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจากธนาคาร กรุงเทพ ต้องการไปศึกษาต่อระดับปริญญาโท นอกจากนี้ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษา ต่อต่างประเทศ จากสำนักงาน ก.พ. ที่ต้องการไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทนั้นมีจำนวนมาก เป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ที่ผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (อาศัยการเปิดตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยใช้ข้อมูลของจำนวนผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศทุกระดับการศึกษาจากหน่วยงานทั้ง 2 แห่งในปี พ.ศ.2537 เป็นแนวทาง) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนด quota ของกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 200 คน ทั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) คือผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. ในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 8.30 - 16.30 น. และผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากธนาคารกรุงเทพ ในวันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเวลา 8.30 - 15.30 น.

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ 2 ข้อนั้น สมมติฐานแต่ละข้อมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและมีกิจกรรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากร อันได้แก่ เพศ การศึกษา (สาขาที่จบการศึกษา และสถาบันที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี) รายได้ (รายได้ของผู้ปกครอง หรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือน) สาขาวิชาที่ไปศึกษาต่อ ประเทศที่ไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนวของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในบริการแนะแนวที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ หน่วยงานบริการแนะแนว อันได้แก่ ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในบริการแนะแนวที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องเพศ การศึกษา รายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือน รวมถึงสาขาวิชาและประเทศที่ไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้บริการแนะแนวของเจ้าหน้าที่แนะแนว ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แนะแนว
- การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนว

ทั้งนี้เมื่อเกณฑ์การให้คะแนน 3 ระดับคือ

- 1 คะแนน เมื่อตอบว่า ได้รับบริการแนะแนวน้อย
- 2 คะแนน เมื่อตอบว่า ได้รับบริการแนะแนวปานกลาง
- 3 คะแนน เมื่อตอบว่า ได้รับบริการแนะแนวมาก

โดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งช่วงเท่าๆ กันเพื่อแปลความหมายดังนี้

1.00 - 1.66 = ได้รับบริการแนะแนวน้อย

1.67 - 2.33 = ได้รับบริการแนะแนวปานกลาง

2.34 - 3.00 = ได้รับบริการแนะแนวมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนว

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวนั้น คือ

1 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจเลย

2 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจน้อย

3 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

4 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจมาก

5 คะแนน เมื่อตอบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งช่วงเท่าๆ กันเพื่อแปลความหมาย ดังนี้

1.00 - 2.33 = มีความพึงพอใจน้อย

2.34 - 3.66 = มีความพึงพอใจปานกลาง

3.67 - 5.00 = มีความพึงพอใจมาก

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามชุดแรกขึ้น แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อหาข้อบกพร่องและปรับปรุงคำถาม ซึ่งเป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เมื่อนำข้อคิดเห็นและข้อวิจารณ์ต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองศึกษา (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโทจากสถาบันการศึกษานานาชาติ (IIE) จำนวน 30 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามนั้นมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์ Alpha ตามสูตรของ Cronbach ซึ่งการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นนั้น จะคำนวณเฉพาะส่วนที่สามารถวัดมาได้เป็นคะแนน ส่วนคำถามข้อที่เหลือจะพิจารณาแก้ไขเพื่อให้ถ้อยคำสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นออกมาแล้ว ผลปรากฏว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในเรื่องการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แนะแนวมีค่าเท่ากับ 0.93 ถือได้ว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในเรื่องการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้น มีค่าเท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำความตกลงกับผู้ช่วยวิจัยเกี่ยวกับวิธีรวบรวมข้อมูลจนเป็นที่เข้าใจ โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ภายหลังจากที่ได้รับบริการแนะแนวแล้ว และจะคอยเก็บแบบสอบถามคืน เมื่อผู้รับบริการตอบแบบสอบถามเสร็จ จากนั้นผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนในแต่ละวัน และจะเลือกเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไว้เป็นข้อมูลในการวิจัยจำนวน 400 ชุด หน่วยงานละ 200 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้การแจกแจงความถี่ แสดงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร บริการสนเทศ (ข้อมูล) บริการให้คำแนะนำ และความพึงพอใจที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก. พ. และธนาคารกรุงเทพ

2. การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ตามสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

- ใช้ t - test ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนว จากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

- ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE - WAY ANOVA) เพื่ออธิบายความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้รับบริการแนะแนวที่มีการศึกษา รายได้ สาขาวิชาที่จะไปศึกษาต่อ ประเทศที่จะไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนว แตกต่างกัน

ถ้าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ละคู่ด้วยวิธีของ

Scheffe'

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวแตกต่างกัน

- ใช้ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวจากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ในเรื่องการให้ข้อมูลและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนวจากหน่วยงานทั้ง 2 แห่ง