

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนวิธีการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ประกอบด้วย รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล รายงานประจำปี เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และค้นคว้าจากหนังสือ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิทยานิพนธ์

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับปริญญาตรี ที่เข้ามาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการ สำนักทะเบียนและประมวลผล มธ. ศูนย์รังสิต จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 25,157 คน (ข้อมูล ณ ปี 2549) โดยเฉลี่ยประมาณ 2,096 คน/เดือน สัปดาห์ละ 515 คน และการกำหนดขนาดตัวอย่างดูจากตารางกำหนดกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan พบว่าจากจำนวนประชากรสัปดาห์ละ 515 คน ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 217 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling เก็บตัวอย่างจากนักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับปริญญาตรี แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย คำถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา ชั้นปี คณะ ลักษณะคำถาม เป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้แก่ เรื่องที่มาติดต่อ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ระยะเวลาการรับบริการที่ได้รับ ลักษณะการรับบริการ คำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยใช้ มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ระดับคะแนน 5
ระดับความคิดเห็นมาก	ระดับคะแนน 4
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ระดับคะแนน 3
ระดับความคิดเห็นน้อย	ระดับคะแนน 2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามได้มีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำไปหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสภานิสิต ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เหมาะสมแล้วนำไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษามาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ (Value reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์ของครอนบาช (Alpha-Coefficient) เพื่อดูความสอดคล้องของคำถามต่าง ๆ ได้ค่า Alpha เท่ากับ 0.926
2. เมื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้
2. การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาความเป็นกลางของระดับระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดการกระจายของคะแนน
4. การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ย โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบได้กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย โดยคำนวณคะแนนจากมาตรวัดประมาณค่ามีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์ประเมินค่าสำหรับระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็น ของนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าใน ความหมายเดียวกัน คือ

1.00–1.80	มีความหมายถึง ระดับน้อยที่สุด
1.81–2.60	มีความหมายถึง ระดับน้อย
2.61–3.40	มีความหมายถึง ระดับปานกลาง
3.41–4.20	มีความหมายถึง ระดับมาก
4.21–5.00	มีความหมายถึง ระดับมากที่สุด

การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาโดยใช้ข้อมูลในลักษณะสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางข้อมูลประกอบการบรรยาย (Content Analysis) ตามความเหมาะสม