

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนวิธีการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ประกอบด้วย รายงานผลการปฏิบัติงานของกิจการนักศึกษา คู่มือปฐมนิเทศ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และค้นคว้าจากหนังสือ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิทยานิพนธ์

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มารับบริการด้านประกันอุบัติเหตุที่วิทยาเขตท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับปริญญาตรีที่ให้บริการประกันภัยอุบัติเหตุ ที่วิทยาเขต ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 357 คน (ข้อมูล ณ ปี 2552) และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie, and Morgan (สถิติพัฒนา ยอดเพชร, 2551, น. 151) พบว่าจากจำนวนประชากรที่มารับใช้สิทธิบริการด้านประกันอุบัติเหตุ จำนวน 357 คน ขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 186 ชุด ดังตารางประชากรกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1

จำนวนนักศึกษาผู้ใช้สิทธิบริการด้านประกันอุบัติเหตุ
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อมูลผู้ใช้สิทธิบริการ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
- วิทยาเขตศูนย์รังสิต	214	111
- วิทยาเขตท่าพระจันทร์	106	55
- วิทยาเขตศูนย์ลำปาง	37	20
รวม	357	186

ที่มา: “ข้อมูลนักศึกษามาใช้สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน,” โดย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กองกิจการนักศึกษา, งานอนามัย ในระหว่างวันที่ 2 มิถุนายน 2551-30 ธันวาคม 2552

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับปริญญาตรี แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ วิทยาเขตที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา ลักษณะการเข้าใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา เป็นแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการด้านประกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 21 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ คือ

ระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ระดับปัญหาและอุปสรรคมาก	ให้คะแนน	4
ระดับปัญหาและอุปสรรคปานกลาง	ให้คะแนน	3
ระดับปัญหาและอุปสรรคน้อย	ให้คะแนน	2
ระดับปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ และด้านระบบการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 27 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ระดับความคิดเห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4
ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

และข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนเอง จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำไปหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการสภานิสิต ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เหมาะสมแล้ว

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มนักศึกษาที่ใช้บริการด้านประกันระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน ใช้เวลาเก็บข้อมูล 5 วัน ช่วงระหว่างวันที่ 15-19 มกราคม 2553

3. หลังจากนั้นนำข้อมูลมาคำนวณหาความเที่ยงตรง (Validity) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเชื่อมั่นทางสถิติโดยวิธีของ Conbach (Alpha coefficient) ผลที่ได้จากการทดสอบ (Pre-test) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ได้ค่า 0.8902 และด้านความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ได้ค่า 0.9479 รวมผลค่า Alpha ที่ได้เท่ากับ 0.937 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นระดับสูง แต่มีบางรายข้อที่มีค่าคะแนนต่ำจึงนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาจำนวน 186 ชุด ที่ศึกษาที่วิทยาเขตท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง ที่มาติดต่อใช้บริการรวมถึงที่เคยใช้บริการไปแล้ว ที่ท่าพระจันทร์จัดเก็บด้วยตนเอง ที่ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ประสานงานด้านประกันอุบัติเหตุในคณะต่างๆ ช่วยกรุณาแจกแบบสอบถามนักศึกษาที่เคยใช้บริการไปแล้ว และส่งกลับมาที่งานอนามัยท่าพระจันทร์ เพื่อบรรณเก็บข้อมูลโดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2553-16 กุมภาพันธ์ 2553 ได้ตัวอย่างทั้งหมด 186 คน คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โปรแกรมเพื่อการวิจัยทางสังคม SPSS (Statistical Package to the social Sciences) และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลลักษณะการติดต่อขอรับบริการด้านคำปรึกษา
2. การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาความเป็นกลางของระดับปัญหาและอุปสรรคและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อในคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อวัดการกระจายของคะแนน
4. การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบได้กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย โดยคำนวณจากมาตรวัดประมาณค่ามีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

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

ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์ประเมินค่าสำหรับระดับปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย และความคิดเห็นของนักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย ดังนี้

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

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า โดยใช้ข้อมูลในลักษณะสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางข้อมูลประกอบการบรรยาย ตามความเหมาะสม