

### วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรจากมหาวิทยาลัยในภาคใต้ ได้แก่ ผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นชั้นหรือเป็นพวก (Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มอีกครั้งโดยใช้วิธีสุ่มแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) เป็นจำนวนดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้ากองและหัวหน้างานกองกิจการนิสิตนักศึกษา ได้ใช้ประชากรทั้งหมดรวมทั้งสิ้น 123 คน

2. กลุ่มนิสิตนักศึกษา ได้แก่ นิสิตนักศึกษาภาคปีที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2523 ทุกคน สุ่มมาร้อยละ 10 ในแต่ละวิทยาเขต รวมทั้งสิ้น 531 คน และได้สุ่มตัวอย่าง 657

รวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรจริง จำนวนรวมทั้งสิ้น 780 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 : เป็นสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 : ได้สร้างแบบสอบถามจากแบบสอบถามการบริการนิสิตนักศึกษาในประเทศไทย (Survey of Student Services in Thai Universities) สร้างโดย ดร.วชิรญา บัวศรี ในปี พ.ศ. 2517 ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการบริการนิสิตนักศึกษา (The Student Personnel Services Questionnaires) สร้างโดย ลอรีน ฟิตซ์เจอร์รัล (Laurine E. Fitzgerald) ในปี ค.ศ. 1959 และจากการประเมินค่าการเลือกบริการต่าง ๆ ของวิทยาลัย (Evaluation of Selected College Services) สร้างโดย วิลเลียม พอร์เตอร์ อีเมอร์สัน (William Porter Emerson) ในปี ค.ศ. 1971

จากนั้นผู้วิจัยได้นำไปหาความตรง (Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และมีประสบการณ์ในด้านการอุดมศึกษา สาขาการบริการนิสิตนักศึกษา ทำการพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ทั้งทางด้านเนื้อหา และภาษาให้แต่ละข้อของแบบสอบถามมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 10 ท่าน คือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร สิ้นศิริ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี คุณานุกร
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หลุย จำปาเทศ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสงค์ จันทองจีน
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทร์ ผ่องศรี
7. อาจารย์ ดร.โสรัช โปธิ์แก้ว
8. อาจารย์ ดร.สำเนา ชจรศิลป์
9. อาจารย์ จำรูญ ณ ระนอง
10. นายช่าง พวงคอกไม้

รวมบริการที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญ มีทั้งหมด 64 ข้อ  
 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทของบริการและลำดับข้อของบริการในแต่ละประเภท

ประเภทบริการ	ลำดับข้อที่
1. บริการทะเบียนประวัติ	1, 2, 3, 47, 48, 49
2. บริการการศึกษาแนะแนว	4, 5, 6, 7, 8, 50, 51, 52
3. บริการอาหารและที่พักอาศัย	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 53
4. บริการสุขภาพ	20, 21, 22, 23, 54, 55
5. กิจกรรมนิสิตนักศึกษา	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 56, 57, 58
6. บริการทุนการศึกษาและการจัดหางาน	31, 32, 33, 34, 35, 36, 59, 60
7. บริการวินัยนิสิตนักศึกษา	37, 61, 62
8. บริการอื่น ๆ	38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 63, 64

ตอนที่ 3 : นำข้อมูลจากตอนที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญระดับฝ่ายกิจกรรมนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในภาคใต้ทั้ง 3 วิทยาเขต สํารวจบริการที่มีอยู่จริงในแต่ละวิทยาเขต แล้วนำบริการเหล่านั้นจากทุกวิทยาเขตมารวมกันสร้างเป็นแบบสอบถามความถี่เห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและสภาพปัจจุบันของการจัดบริการ มีทั้งหมด 46 ข้อ โดยในแต่ละข้อจะสำรวจความคิดเห็นใน 2 ประเด็น คือ การใช้บริการและสภาพปัจจุบันของการจัดบริการ

จากนั้น นำแบบสอบถามตอนที่ 1, 2 ไป Try-out กับผู้บริหารของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน และนำแบบสอบถามตอนที่ 1, 2, 3 ไป Try-out กับนิสิตนักศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งตอนที่ 1, 2, 3 ไป Try-out อีกครั้งกับนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา จำนวน 33 คน และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 25 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้งหนึ่ง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาเพื่อการแก้ไขปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้าย แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

คือ ผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยภาคใต้ต่อไป

สำหรับลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามมีรายละเอียดในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ ผู้ตอบตอนที่ 1 นี้ คือ ผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา

ตอนที่ 2 : เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการนิสิตนักศึกษา ผู้ตอบ คือ ทั้งผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา ลักษณะของคำถามในตอนนี้ ให้ผู้ตอบ ความความสำคัญของการบริการ ในความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยให้คะแนนเป็น 4 ลำดับความสำคัญ

คะแนน 4	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
3	หมายถึง	สำคัญมาก
2	หมายถึง	สำคัญน้อย
1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

ในแต่ละรายการเมื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ได้

ช่วงคะแนน	3.5 - 4	ถือว่า มีความสำคัญมากที่สุด
	2.5 - 3.49	ถือว่า มีความสำคัญมาก
	1.5 - 2.49	ถือว่า มีความสำคัญน้อย
	0.5 - 1.49	ถือว่า มีความสำคัญน้อยที่สุด

และในตอนท้ายของตอนที่ 2 ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกบริการที่สำคัญมากที่สุดมา 3 ข้อ จากแบบสอบถามจำนวน 64 ข้อ

ตอนที่ 3 : เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและสภาพปัจจุบันของการจัดบริการ ของมหาวิทยาลัย ผู้ตอบเฉพาะนิสิตนักศึกษาเท่านั้น แสดงความคิดเห็นในบริการ 46 ข้อ ๆ ละ 2 ประเด็น คือ

1. การใช้บริการ ลักษณะของคำถามในตอนนี้ ให้ผู้ตอบเลือกตอบตามความเป็นจริงในการใช้บริการ โดยให้คะแนนเป็น 4 ลำดับของการใช้

คะแนน	4	หมายถึง	ใช้มากที่สุด
	3	หมายถึง	ใช้มาก
	2	หมายถึง	ใช้น้อย
	1	หมายถึง	ใช้น้อยที่สุด

และในแต่ละรายการเมื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ได้

ช่วงคะแนน	3.5 - 4	ถือว่า	ใช้มากที่สุด
	2.5 - 3.49	ถือว่า	ใช้มาก
	1.5 - 2.49	ถือว่า	ใช้น้อย
	0.5 - 1.49	ถือว่า	ใช้น้อยที่สุด

2. สภาพการจัดบริการ ลักษณะของคำถามในตอนนี้ ให้ผู้ตอบเลือกตอบตามสภาพการจัดบริการที่มหาวิทยาลัยโคโคชัน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยให้คะแนนเป็น 4 อันดับ ตามสภาพการจัดบริการ

คะแนน	4	หมายถึง	จัดได้ดีที่สุด
	3	หมายถึง	จัดได้ดี
	2	หมายถึง	จัดได้
	1	หมายถึง	จัดไม่ดีย่างยิ่ง

และในแต่ละรายการเมื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ได้

ช่วงคะแนน	3.5 - 4	ถือว่า	สภาพการจัดบริการที่ดีที่สุด
	2.5 - 3.49	ถือว่า	สภาพการจัดบริการดี
	1.5 - 2.49	ถือว่า	สภาพการจัดบริการไม่ดี
	0.5 - 1.49	ถือว่า	สภาพการจัดบริการไม่ดีย่างยิ่ง

ในบทนำของตอนที่ 3 ได้ให้ผู้ตอบเลือกบริการที่ใช้มากที่สุด และสภาพการจัดบริการที่ดีที่สุดเท่าที่มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีขึ้น มาอย่างละ 3 ข้อ จากแบบสอบถามจำนวน 46 ข้อ และขณะเดียวกันเปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ เหล่านั้น

### 3. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างประชากร ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามลำดับ พร้อมทั้งเก็บด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 24 พฤศจิกายน 2523 - 5 มกราคม 2524 รวมเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 43 วัน แบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 780 ฉบับ ได้รับคืน 756 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.18 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารและนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย  
ภาคใต้

มหาวิทยาลัย วิทยาเขต	ผู้ตอบ แบบ สอบถาม	กลุ่ม ประชา- กร	กลุ่ม ผู้ บริหาร	กลุ่ม นิสิต นักศึกษ	จำนวน แบบ สอบถาม ที่แจก	จำนวน แบบสอบถาม ที่ไ้รับคืน			จำนวน แบบ สอบถาม ที่ไ้รับคืน ร้อยละ
						จริง	เสีย	เหลือ	
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	ผู้บริหาร	71	71		71	56	4	52	78.87
	นักศึกษา	2,304		230	271	271	4	264	100.00
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	ผู้บริหาร	16	16		16	16	0	16	100.00
	นักศึกษา	1,666		167	173	173	2	171	100.00
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา	ผู้บริหาร	36	36		36	30	0	30	83.34
	นิสิต	1,342		134	213	213	3	210	100.00
รวม		5,435	123	531	780	759	13	746	97.31

จำนวนแบบสอบถามที่เสีย ร้อยละ 1.72

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาตรวจให้คะแนน ความเรียบร้อย จากนั้นนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตั้งแต่วันที่ 22 ธันวาคม 2523 - 2 กุมภาพันธ์ 2524 โดยศูนย์คอมพิวเตอร์รับผิดชอบการเขียนโปรแกรม การเจาะบัตร และการวิเคราะห์ข้อมูลออกมา โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำคัญ การใช้ และสภาพการจัดบริการนิสิตนักศึกษาของกลุ่มตัวอย่างแต่ละวิทยาเขต ถึงลำดับความสำคัญของความสำคัญของการบริการ การใช้และสภาพการจัดของบริการต่าง ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการของกลุ่มผู้บริหารและนิสิตนักศึกษาในแต่ละวิทยาเขต โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (Percent)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ การใช้บริการ และสภาพปัจจุบันของการจัดบริการ
3. จักรำดับ (Rank) ความคิดเห็นในเรื่องบริการที่สำคัญมากที่สุด บริการที่ใ้มากที่สุด และสภาพการจัดที่ใ้ที่สุด โดยใช้คะแนนความถี่ (Frequency)
4. ค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) หาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา ด้านความำคัญของการบริการต่าง ๆ
5. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง แผนภูมิ และการบรรยายความ