

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษางานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การบริหารงาน ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีวิธีการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เอกสาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตามคํานิยมของการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มเอกสารและกลุ่มบุคคลดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเอกสาร ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วย เอกสารการแบ่งส่วนราชการและการแบ่งหน่วยงานภายในของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา คู่มือการศึกษา คู่มือนิสิตนักศึกษา คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานประจำปี รายงานการสัมมนาของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

2. กลุ่มบุคคล ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานในแต่ละภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วยผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ตอบแบบสอบถามของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 17 แห่ง ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล และหัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 17 คน หัวหน้าฝ่ายและเลขานุการสำนักทะเบียนและประมวลผล หัวหน้าหน่วยหรือผู้ที่รับผิดชอบการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 93 คน

รวมทั้งสิ้น 110 คน

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานของหน่วยงาน ทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน จำนวน 304 คน ในภารกิจ 8 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการและธุรการ
2. ด้านการรับเข้าศึกษา
3. ด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ
4. ด้านการจดทะเบียนเรียน
5. ด้านการประมวลผลการศึกษา
6. ด้านการจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา
7. ด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา
8. ด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่ให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยและสถาบัน	ผู้ให้สัมภาษณ์		
	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	8	44
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1	5	37
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1	6	13
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	6	51
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1	6	44
มหาวิทยาลัยนเรศวร	1*	7**	8
มหาวิทยาลัยบูรพา	1	6**	10
มหาวิทยาลัยมหิดล	1	6	14
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	6	12

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มหาวิทยาลัยและสถาบัน	ผู้ให้สัมภาษณ์		ผู้ตอบแบบสอบถาม
	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	
มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	5**	6
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1	4	16
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	1	4**	5
สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้	1	4**	5
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	1	6	10
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	1	4	17
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1	5	6
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1*	5*	6
รวม	17	93	304

* ผู้บริหาร หมายถึงหัวหน้ากองและผู้ช่วยการกองบริการการศึกษา

** ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานด้านตารางสอนตารางสอบของกองบริการการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการวิจัยมี 3 แบบคือ

1. การศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยได้รวบรวมและศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โครงสร้างของหน่วยงานและการจัดแบ่งหน่วยงานภายในจากเอกสารต่าง ๆ อาทิ ตารา วิทยานิพนธ์ เอกสารการแบ่งส่วนราชการ และการแบ่งหน่วยงานภายในของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา คู่มือการศึกษา คู่มือนิสิตนักศึกษา คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานประจำปี รายงานการสัมมนาของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

2. แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง เกี่ยวกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาและผู้ปฏิบัติงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ใช้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ตามแนวคิดหลักการของกระบวนการบริหารงานใน 10 ด้าน คือ

- 2.1.1 การวางแผน
- 2.1.2 การจัดองค์การ
- 2.1.3 การจัดบุคลากร
- 2.1.4 การสั่งการ
- 2.1.5 การประสานงาน
- 2.1.6 การควบคุม
- 2.1.7 การตัดสินใจ
- 2.1.8 การติดต่อสื่อสาร
- 2.1.9 การประเมินผล
- 2.1.10 การริเริ่ม

2.2 แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานในแต่ละด้าน รวม 8 ด้าน คือ

- 2.2.1 การให้บริการและธุรการ
- 2.2.2 การรับเข้าศึกษา

- 2.2.3 การจัดทำตารางสอนตารางสอบ
- 2.2.4 การจดทะเบียนเรียน
- 2.2.5 การประมวลผลการศึกษา
- 2.2.6 การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา
- 2.2.7 การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา
- 2.2.8 การจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

3. แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริหารงานของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานมาประกอบกัน สร้างเป็นโครงร่างแบบสอบถาม

3.2 นำโครงร่างแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานและด้านระบบงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพิจารณาความตรงของแบบสอบถามและขอคำแนะนำเพิ่มเติม ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

3.2.1 รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไสย์ อาจารย์ประจำภาควิชามัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2.2 รองศาสตราจารย์ ดร. เอกชัย กี่สุขพันธ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2.3 รองศาสตราจารย์ ดร. วิลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา อาจารย์ประจำภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา รมวิไลกุล รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิดารัตน์ บุญนุช หัวหน้าภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2.6 นายสมชาย น้อยจำ ผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3.2.7 อาจารย์วานิช มาลัย รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและ
วัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.2.8 รองศาสตราจารย์ ดร. สวัสดิ์ แสงบางปลา อธิการบดี
สำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.3 การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานและ
การปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงโครงสร้างแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาให้ตรงกับลักษณะ
งานที่ปฏิบัติ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 10 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม
และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงไปใช้กับประชากรที่ใช้ในการวิจัย
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีทั้งแบบตรวจคำตอบ และแบบปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิต่างการศึกษา
ตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก และระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของ
งานทะเบียนนิสิตนักศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีทางเลือก
5 ระดับเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 18 ข้อ โดยกำหนดระดับของการ
ปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ไม่มีการปฏิบัติเลย
2. การปฏิบัตินาน ๆ ครั้งหรือเกือบจะไม่ได้ปฏิบัติเลย
3. การปฏิบัติเป็นบางครั้ง
4. การปฏิบัติบ่อยครั้งแต่ไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำ
5. การปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า
การจัดลำดับ และแบบปลายเปิด เกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารจำนวน 16 ข้อ โดย
กำหนดระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด
2. เห็นด้วยน้อย
3. เห็นด้วยปานกลาง
4. เห็นด้วยมาก
5. เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นข้อกระทงของปัญหาโดยส่วนรวมจำนวน 12 ข้อ และข้อกระทงปัญหาของการปฏิบัติงานของแต่ละภารกิจใน 8 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ด้านการให้บริการและธุรการ | จำนวน 8 ข้อ |
| 2. ด้านการรับเข้าศึกษา | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ | จำนวน 7 ข้อ |
| 4. ด้านการจดทะเบียนเรียน | จำนวน 10 ข้อ |
| 5. ด้านการประมวลผลการศึกษา | จำนวน 10 ข้อ |
| 6. ด้านการจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา | จำนวน 5 ข้อ |
| 7. ด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา | จำนวน 7 ข้อ |
| 8. ด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา | จำนวน 5 ข้อ |

โดยกำหนดทางเลือก 2 ทางเลือก คือ มีปัญหาและไม่มีปัญหา และกรณีมีปัญหา แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคออกเป็น 3 ระดับคือ

1. เป็นปัญหาน้อย
2. เป็นปัญหามานกลาง
3. เป็นปัญหามาก

ส่วนข้อคำถามปลายเปิดเป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามทุกตอน ยกเว้น ตอนที่ 3 ในส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบการปฏิบัติภารกิจในด้านใด ก็ให้ตอบเฉพาะด้านนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องรับผิดชอบงานในหลายด้านก็ให้ตอบทุกด้านที่รับผิดชอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยสำหรับติดต่อเพื่อขอข้อมูล เอกสาร และขออนุญาตจากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและสถาบันก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ดำเนินการส่งหนังสือขออนุญาตด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ติดต่อนัดหมายเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสาร และการสัมภาษณ์ด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา หัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่ายหรือผู้ที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของภารกิจต่าง ๆ ใน 8 ด้าน และเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ผลการเก็บรวบรวมปรากฏว่า จากจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป 304 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.55

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนและโครงสร้างการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ดำเนินการวิเคราะห์เอกสารแล้วสรุปเป็นหมวดหมู่ นำเสนอในรูปแบบแผนภูมิ ตาราง และความเรียง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ปัญหา อุปสรรคและการ

แก่ไขในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
ดำเนินการวิเคราะห์สาระ (Content Analysis) นำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานซึ่งได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง
คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSx/PC โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูล
ในรูปแบบตารางและความเรียง ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย
ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานของงานทะเบียน
นิสิตนักศึกษา

ส่วนที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อ

ส่วนที่ 2 การบริหารงานของผู้บริหาร วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการทดสอบค่าที่

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานทะเบียน
นิสิตนักศึกษา วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่

สำหรับข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์
สาระ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบความเรียง