

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง นี้ เป็นการวิจัย ที่ได้ประยุกต์ใช้หลักการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (PAR : Participatory Action Research) ได้กำหนดวิธีดำเนินการไว้ 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลฐานในการดำเนินการวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

ระยะที่ 2 การศึกษาภาคสนาม เป็นการออกไป สอบถาม สัมภาษณ์ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า สถานประกอบการ ผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปสู่การปฏิบัติการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ โดยจัดทำร่างแผนการดำเนินงานการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ระยะที่ 3 การจัดเวทีพหุภาคีเพื่อจัดทำร่างแผนการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ดำเนินงาน เพื่อให้ได้ความรู้ ความคิด หรือข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาภาคสนามมาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรับคำชี้แนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อถ่วงถ่วงให้แผนเกิดความชัดเจน มีความสมบูรณ์และสร้างสรรค์ มีความเป็นไปได้ว่าจะประสบความสำเร็จเมื่อนำไปปฏิบัติจริง

1. แผนปฏิบัติการการวิจัย

ผู้วิจัยนำวิธีดำเนินการทั้ง 3 ระยะ มากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการวิจัย โดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลฐานในการดำเนินการวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ดำเนินการดังนี้

3.1.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายแล้วออกแบบสำรวจความคาดหวัง ความต้องการทัศนคติต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดได้แก่ ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาย้อนหลังนับจากปีที่มีนักศึกษาสำเร็จ การศึกษาล่าสุดไม่เกิน 10 ปี นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ผู้นำชุมชนในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงครามที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่ จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม สถานประกอบการ ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม

3.1.2 ออกแบบการศึกษา สร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมายข้างต้น ทุกกลุ่มได้แก่

1. แบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจนักศึกษาปัจจุบัน
2. แบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจผู้นำชุมชน
3. แบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจศิษย์เก่า

3.1.3 ประมวลผลและจัดทำรายงานผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่

- 1) ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาย้อนหลังนับจากปีที่มีนักศึกษาสำเร็จ การศึกษาล่าสุดไม่เกิน 10 ปี จำนวน 45 คน ได้มาโดยวิธีใช้เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling) จ
- 2) นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 652 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามคณะที่สังกัด และชั้นปีที่กำลังศึกษา
- 3) ผู้นำชุมชนในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงครามที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน จำนวน 216 คน ได้มาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม สำหรับใช้รวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการสร้างดังนี้

1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา และเอกสารเกี่ยวกับแนวทางการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ

2) สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Form)

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจสอบ นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 117)

+1	เมื่อ	แน่ใจว่าคำถามในแบบสอบถามสอดคล้องกับประเด็นหลักเกี่ยวกับการให้บริการ
0	เมื่อ	ไม่แน่ใจว่าคำถามในแบบสอบถามสอดคล้องกับประเด็นหลักเกี่ยวกับการให้บริการ
-1	เมื่อ	แน่ใจว่าคำถามในแบบสอบถามไม่สอดคล้องกับประเด็นหลักเกี่ยวกับการให้บริการ

นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้มาเทียบเกณฑ์ ดังนี้ คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องประเด็นหลัก แต่ถ้าค่า

ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่คำนวณได้น้อยกว่า 0.5 แสดงว่าคำถามในแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้องประเด็นหลัก ซึ่งผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และทั้งฉบับมีค่า เท่ากับ 0.9175 , 0.8765 และ 0.8955 ตามลำดับ

4) นำแบบสอบถามไปทดลองสอบถาม (Tryout) กลุ่มเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม คือกลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน ผู้นำชุมชน และ ศิษย์เก่า จำนวนกลุ่มละ 35, 25, 24 คน ตามลำดับ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ตามสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 125) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อ
	s_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	s_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ผลการทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

1. แบบสอบถามนักศึกษาปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9521
2. แบบสอบถามผู้นำชุมชน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9325
3. แบบสอบถามศิษย์เก่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8732

5) แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อความสมบูรณ์

6) นำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วไปสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มตามแผนที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1) นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

2) หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของแบบสอบถาม ตอนที่ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ก	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก	4	คะแนน
	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง	3	คะแนน
	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อย	2	คะแนน
	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

3) นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายตามข้อเสนอแนะของเบสท์ (Best, 1981 : 182) ดังนี้

1.00 – 1.49	หมายถึง	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหรือความต้องการน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหรือความต้องการน้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหรือความต้องการปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหรือความต้องการมาก
4.50 – 5.00	หมายถึง	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหรือความต้องการมากที่สุด

3.2 การศึกษาภาคสนาม เป็นการศึกษา เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากกลุ่มตัวอย่างที่คัดสรร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานดังต่อไปนี้

3.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การยกร่างแผนการให้บริการตามภารกิจ

3.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การกำหนดระบบงานประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่

1) ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 21 คน ได้มาโดยวิธี ใช้เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling)

2) ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของ หรือผู้บริหารสถานประกอบการ ได้มาโดยวิธีการวิธีใช้เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling) เฉพาะสถานประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 26 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สำหรับใช้รวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการสร้างดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2) สร้างแบบสัมภาษณ์ตามข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยนำมากำหนดเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ความต้องการและความพึงพอใจผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแบบสัมภาษณ์ความต้องการและความพึงพอใจผู้ประกอบการ

3) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจสอบ นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้วิธีการเดียวกับแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสัมภาษณ์ พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้ออยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.8756 และ 0.8452 ตามลำดับ

4) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Tryout) กลุ่มเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม คือกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ จำนวนกลุ่มละ 25 และ 26 คน ตามลำดับ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (α - coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) เช่นเดียวกับแบบสอบถาม ผลการทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8823
2. แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8621

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และวิเคราะห์คำตอบจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.3 การจัดวิพากษ์แผนงาน เป็นการจัดประชุมเพื่อนำความรู้ ความคิด หรือข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาภาคสนาม ร่างแผน ระบบงานประชาสัมพันธ์ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือรับคำชี้แนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อถ่วงถ่วงหรือให้คำชี้แนะให้เกิดความชัดเจน จากนั้นก็จัดทำเป็นแผนฉบับสมบูรณ์ โดยดำเนินการดังนี้

3.3.1 จัดประชุมเพื่อนำความรู้ ความคิด หรือข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาภาคสนาม และรายงานการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ มาจัดทำแผนการให้บริการตามภารกิจหลัก และระบบงานประชาสัมพันธ์

3.3.2 จัดประชุมเพื่อรับฟังคำชี้แนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสภาวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้

3.3.3 ปรับปรุง จัดทำแผนฉบับสมบูรณ์ ตามคำชี้แนะจากผู้เชี่ยวชาญ และที่ประชุม

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม จำนวน 7 คน ได้มาโดยวิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้มีตำแหน่งในคณะกรรมการสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในปัจจุบัน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือต่อไปนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบบันทึก สรุปผลการประชุม ผู้วิจัยได้สร้างแบบบันทึก สรุปผลการประชุม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลที่แสดงถึงบทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการประชุม การเสนอความคิดเห็นในการประชุม ข้อสรุปจากการประชุม โดยมีขั้นตอนในการสร้างบันทึกดังนี้

- 1) รวบรวมประเด็นสำคัญที่ผู้เข้าร่วมประชุมต้องนำเสนอแลกเปลี่ยนในที่ประชุม เพื่อนำมาเป็นประเด็นจัดบันทึกในบันทึกภาคสนาม
- 2) สร้างแบบบันทึกปลายเปิด (Open - end Form)
- 3) นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวางระบบคุณภาพจากสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของประเด็นในแบบบันทึกว่าสอดคล้องและครอบคลุมกับแนวทางการทำแผนกลยุทธ์ นำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาเพิ่มเติมประเด็นที่จะขอรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบบันทึก การประชุม นำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึก การประชุม มาวิเคราะห์ตามประเด็นที่กำหนด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พร้อมทั้งรวบรวมผลงานจริงที่เกิดจากการประชุมปฏิบัติการ มาประกอบการสรุปข้อมูล และจัดทำแผนยุทธศาสตร์การให้บริการทางวิชาการ และแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยฉบับสมบูรณ์ต่อไป