

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้กระบวนการและวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ปีงบประมาณ 2560 ที่เข้ารับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ในปีงบประมาณ 2560-2561 และเข้ารับบริการต่าง ๆ จากสถาบันวิจัยและพัฒนา รวมจำนวนทั้งหมด 288 คน ดังรายละเอียดตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและการใช้เครื่องมือวิจัย (N= 288 คน)

กลุ่มประชากร	จำนวน	เครื่องมือวิจัย
ผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา	288	แบบสอบถาม
รวมทั้งสิ้น	288	

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะดำเนินการวิจัย
2. ศึกษาวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นิยามปฏิบัติการตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรเพื่อนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

เครื่องมือวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 คน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 2.37 จากจำนวนข้อคำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มี จำนวนข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน จำนวน 25 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญได้

ตรวจแก้ไขและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อคำถามต่าง ๆ ให้ชัดเจนเหมาะสม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้สุ่มมาศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 20 คน คำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961 (ดังแสดงในภาคผนวก ง)

7. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นเพื่อนำไปใช้จริงกับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ใช้กับกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากร เช่น เพศ สังกัด ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ มีลักษณะให้เลือกตอบตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

แบบสอบถามส่วนนี้เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้สถาบันวิจัยและพัฒนาพัฒนารูปแบบการให้บริการ มี 3 ข้อ ดังนี้

- 1. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
- 2. จุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันวิจัยและพัฒนา
- 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักวิจัยผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักวิจัยผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว บันทึกรหัสและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

1.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละข้อคำถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับ เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้สถาบันวิจัยและพัฒนาพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยาย