

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทองเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง เพื่อพัฒนาแนวทางการสร้าง ความพึงพอใจของของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และการแปลผล
6. ขั้นตอนการดำเนินงานสร้างแผนกลยุทธ์

#### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งบรรลุตามความมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมการวิจัยเป็นขั้นตอนศึกษาเอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ สภาพความสำคัญของปัญหา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอคำแนะนำ และความเห็นชอบในการจัดทำเค้าโครงค้นคว้าอิสระจากคณะกรรมการควบคุมและนำเสนอเค้าโครงค้นคว้าอิสระเพื่อขอความเห็นชอบดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากขั้นตอนที่ 1 ในการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อนำเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนจัดทำร่างรายงานการวิจัยและนำเสนอคณะกรรมการควบคุมเพื่อตรวจสอบปรับปรุงข้อแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการควบคุมแนะนำและจัดพิมพ์พร้อมทั้งส่งรายงานผลวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ก๊อพุทธศาสนิกชนที่มำปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง ระหว่างเดือนธันวาคม 2550 ถึง มกราคม 2551 จำนวนประมาณ 200 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พุทธศาสนิกชนที่มำปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ชนิดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้เลือกลงตอบแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบหรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสนจังหวัดอ่างทอง ลักษณะคำถามเน้นลักษณะคำถามปลายเปิด

#### 2. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยเองสร้างเครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำหลักการดังกล่าวมาผสมผสานให้การพัฒนาของวัดต้นสนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวรรณกรรมที่ได้ค้นคว้ามาร่าง ปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือให้เหมาะสมกับเรื่องที่ทำวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ประธานที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อมูลและข้อความที่ยังไม่สมบูรณ์ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ทำหนังสือส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและดำเนินการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความเห็นให้คะแนน แต่ถ้าหากข้อคำถามใดที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ให้มาปรับปรุงแก้ไขใหม่

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระได้แนะนำแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรตรวจความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

ขั้นตอนที่ 5 การนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชาชนที่มารับบริการที่วัดต้นสน โดยทดลองใช้เครื่องมือกับจำนวนคน 30 คน เพื่อต้องการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งผลการดำเนินการได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้เพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยใหม่ต่อไป

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

การนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของคำถามแต่ละข้อตรงตามจุดมุ่งหมาย ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยการหาค่า IOC (Index of congruence) โดยใช้สูตร ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2543 : 272)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
R	คือ	คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ
$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ
N	คือ	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เมื่อ R แทนคะแนนความคิดเห็นจึงมีค่า ดังนี้

เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	+1.00
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	-1.00

การทดสอบได้ค่า IOC ของแบบสอบถามความพึงพอใจในครั้งนี้อยู่ระหว่าง 0.66-1

#### ขั้นตอนที่ 2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งก็คือพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย หลังจากนั้นได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item analysis) โดยหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยหาค่าความเชื่อมั่นของ ความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง ทั้งฉบับเท่ากับ 0.977

#### 4. เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่งเกณฑ์ให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง

2	น้อย
1	น้อยที่สุด

จากการกำหนดความพึงใจโดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ดังกล่าวข้างต้น มีเกณฑ์สำหรับแปลความความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานออกเป็นช่วงดังนี้

การแปลผลเพื่อจัดระดับความพึงพอใจของของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุดโดยการแจกแจงความถี่แล้วนำไปหาค่าพิสัย หลังจากนั้นกำหนดชั้นเพื่อหาความกว้างของแต่ละชั้นหรืออันตรภาคชั้น (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2543 : 292) ดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ผลของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การกระจายของข้อมูล
มากกว่า 1.00	มาก
0.00 – 1.00	น้อย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของวัดต้นสน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สาระ (Content analysis)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถึงวัดต้นสนตำบลตลาดหลวงอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรม
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปแจกให้กับพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน จังหวัดอ่างทองจำนวน 50 คน พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2550 ถึงเดือนมกราคม 2551

### การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิจัยในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งมีการประมวลผลเป็นขั้นตอน กล่าวคือ หลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาแปลผลเป็นรหัสตัวเลข (Coding) แล้วบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นจะใช้โปรแกรมในการประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการ แล้วแปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนการวัดความพึงพอใจที่กำหนดไว้เพื่อจัดทำรายงานผลการวิจัยต่อไป

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและการใช้บริการใช้วิธีหาค่าแล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้วัดต้นสนปรับปรุงการให้บริการแก่พุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ โดยจำแนกเป็นแต่ละประเด็น

### ขั้นตอนการดำเนินงานสร้างแผนยุทธศาสตร์

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการศึกษาข้อมูลความรู้พื้นฐานในการวิจัย เพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์สร้างแนวทางการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการบริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง โดยได้คำตอบจากแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างความพึงพอใจแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการบริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

การจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy formulation) หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางในการพัฒนา
2. การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร บรรยายสภาพและการดำเนินงานขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น ต้องการที่จะให้เป็น
3. กำหนดพันธกิจหรือภารกิจ การกำหนดภารกิจที่องค์กรจะต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
4. การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง หรือ วิธีการที่นำองค์กรไปสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้
5. การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เป็นเครื่องมือสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติโดยการจัดทำแผน โดยต้องมีองค์ประกอบ ยกตัวอย่างเช่น ชื่อแผน วัตถุประสงค์ เป็นต้น
6. ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแผนกับอาจารย์ที่ปรึกษา