

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการ  
ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุน  
นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุน  
นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุน  
นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการของ  
ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จำนวน 25 แห่ง ปีการศึกษา 2557  
จำนวนทั้งสิ้น 1,502 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 101 คน นักศึกษาพิการ 1,401 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ  
ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2557 โดยวิธีการสุ่ม  
แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กลุ่ม  
ตัวอย่างรวม 336 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 80 คน นักศึกษาพิการ 256 คน

ตาราง 1 สัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิภาค	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา
เหนือ	29	159	27	39
กลาง	51	985	32	158
อีสาน	14	209	14	49
ใต้	7	48	7	10
รวม	101	1,401	80	256
รวมทั้งหมด	1,502		336	

ตาราง 2 สัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 25 แห่ง

มหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่	นักศึกษาฝึกการ
1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	13	10
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	2	4
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	4	6
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	1	1
5. มหาวิทยาลัยนเรศวร	2	2
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	3	7
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	2	9
8. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	3	54
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1	3
10. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	7	50
11. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	2	1
12. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	2	4
13. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	5	17
14. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	3	3
15. มหาวิทยาลัยบูรพา	4	4
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	3	19
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	2	3
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	2	8
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	2	6
20. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	2	4
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	5	26
22. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1	2
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	2	3
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	5	5
25. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	2	5
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>256</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการ นักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ชุด คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งได้เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาพิการ 5 ด้าน ได้แก่

1. การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน
2. การบริการให้คำปรึกษา
3. การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
4. การให้บริการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่น

ใดทางการศึกษา

5. การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

## 3. ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาพิการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

3.2 ศึกษาวิธีการและสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536) โดยสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จำนวน 5 ด้าน ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คือ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ด้านการบริการให้คำปรึกษา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ด้านการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษา  
เรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

- |   |         |                                       |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

3.3 นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามการให้บริการนักศึกษาพิการ ที่กำหนดโดยให้  
ครอบคลุมกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในด้านต่าง ๆ

3.4 นำแบบสอบถามเสนอต่อประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยาลัยนิพนธ์

3.5 นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการจัดทำแบบสอบถามที่พบมาปรับปรุงแก้ไข

3.6 นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อหาความจริงโดย  
การหาความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item Objective Congruent)  
ในเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

3.6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เตือนใจ เกียวชี ข้าราชการบำนาญ คณะ  
ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและการศึกษาพิเศษ

3.6.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนัญชิตา ศิริเอก อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพิเศษ

3.6.3 รองศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ ยอดคำแปง หัวหน้าสาขาวิชาการศึกษา  
ปฐมวัย และการศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.6.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุขแก้ว คำสอน อาจารย์สาขาวัดผลและ  
ประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3.6.5 อาจารย์ ดร.อนุชา ภูมิสิทธิพร อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้เชี่ยวชาญด้านศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

3.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ  
แล้วนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความ  
ความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า  
ความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.69

3.8 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยาลัยนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

3.9 จัดพิมพ์เครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเป็นขั้นตอน ดังนี้

4.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือจากสำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูล

4.2 ส่งหนังสือจากสำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา และแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา

4.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้สถิติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 สภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 มีระดับการปฏิบัติมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

#### 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

6.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (%)

6.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )

6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

## ตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

### 1. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ โดยนำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับแต่ละด้านแล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของแต่ละด้านมาสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยพิจารณาความเหมาะสมของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 คน ได้โดยการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย

1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญล้อม ตังวิเศษ หัวหน้าศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ และหัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาพิเศษ

1.2 นางวิไลวรรณ ชิ่งปรีดา หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาสำหรับคนพิการ ในระดับอุดมศึกษา

1.3 นางสาวเกษรินทร์ แก้วทรัพย์ บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้เชี่ยวชาญด้านบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ/การให้คำปรึกษาฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

1.4 นางอิสริยาภรณ์ วานิชพิพัฒน์ บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

1.5 อาจารย์เกศรินทร์ ศรีธนะ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการเรียนร่วม ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนสาขาวิชาการศึกษาพิเศษ

1.6 นายศุภภัชร์ ศรีธนะ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก

1.7 นางสาวนวรรตน์ อนันตบุษย์ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก

1.8 นางสาวอารีย์รัตน์ อินธิยา เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษามือ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา การสัมภาษณ์ครั้งนี้ ใช้เครื่องบันทึกเสียงและจดบันทึก ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการวิจัยออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

1. การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน
2. การบริการให้คำปรึกษา
3. การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
4. การให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลือ

อื่นใดทางการศึกษา

5. การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ

## 3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

3.2 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยนำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับแต่ละด้านแล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของแต่ละด้านมาสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

3.3 เขียนข้อคำถามหรือรายการสัมภาษณ์ ตามเนื้อหาในข้อ 3.2

3.4 นำข้อคำถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

3.5 ต้องนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง

3.6 ปรับปรุงข้อคำถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

4.1. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ จากแหล่งข้อมูล จำนวน 8 คน ได้แก่ หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยนเรศวร, บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษา

พิการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และเจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

#### 4.2. ดำเนินการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.2.1. นำเสนอข้อมูลสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ที่ได้จากการศึกษาระยะที่ 1 ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้น

4.2.2. ดำเนินการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์