

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดในแต่
ละหัวข้อดังนี้

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคือ
คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2549 -2553 และรายงานการประเมินตนเอง พ.ศ. 2549 -
2553 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต
ยะลา สงขลาและสุราษฎร์ธานี ตามรายละเอียดดังตาราง 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวนแต่ละมหาวิทยาลัย (เล่ม)
คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	25
รายงานการประเมินตนเอง	25
รวม	50

1.2 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา และอยู่ในสังกัดหรือหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 15 คน ตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประชากร จำแนกตามมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	ผู้บริหาร (จำนวน)	บุคลากรจากศูนย์ประกัน (จำนวน)	รวม (คน)
นครศรีธรรมราช	-	3	3
ภูเก็ต	-	1*	1*
ยะลา	1	2	3
สงขลา	1	3	4
สุราษฎร์ธานี	1	3	4
รวม	3	12	15

หมายเหตุ * เนื่องจากมีการโอนงานประกันคุณภาพการศึกษามาอยู่กับกองนโยบายและแผนซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานอธิการบดีและขณะไปสัมภาษณ์อยู่ในช่วงการปรับเปลี่ยนบุคลากรและผู้บริหาร

2. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกได้เป็น 2 ชุด ตามรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลการวิจัย มีรายละเอียดคือ วันที่บันทึกข้อมูล รายละเอียดทางบรรณานุกรมและมี 3 หัวข้อใหญ่ในแต่ละหัวข้อใหญ่ก็จะมีหัวข้อย่อยคือ ส่วนต้นประกอบด้วย ปก คำนำ สารบัญ ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย เนื้อหาสาระของเอกสาร และส่วนท้ายประกอบด้วย บรรณานุกรมและ ภาคผนวก ลักษณะของแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลการวิจัยจะเป็นแบบเติมข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนดไว้ (ดูตัวอย่างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลในภาคผนวก ข)

2.1.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีลักษณะเป็นข้อคำถาม จำนวน 8 หัวข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การจัดทำ การจัดเก็บควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัย การใช้งาน การทำลาย

เอกสาร ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถาม เป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด โดยตอบคำถามได้อย่างเสรี (ดูตัวอย่างแบบสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวก ค)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การสร้างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

- 1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ตำราและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้าง ลักษณะและส่วนประกอบของเอกสาร
- 2) จัดทำร่างเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาร่างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย
- 3) ปรับปรุงแก้ไขร่างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลตามข้อเสนอแนะจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และนำเสนอแบบสัมภาษณ์ที่มีการปรับแก้ไขแล้วต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง
- 4) ตรวจสอบความตรงเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศและการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 3 ราย (ดูรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในภาคผนวก ก)
- 5) นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุง และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา
- 6) จัดพิมพ์แบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย ฉบับสมบูรณ์

2.2.2 การสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

- 1) ศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัย ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนตำรา ระเบียบข้อบังคับ คู่มือเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารทางวิชาการด้านการจัดการเอกสาร ศึกษาหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร เพื่อจัดทำร่างแนวคำถามสัมภาษณ์
- 2) จัดทำร่างแบบสัมภาษณ์และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา
- 3) ปรับปรุงแก้ไขร่างแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะและเมื่อปรับแก้ไขแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

4) ตรวจสอบความตรงเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศและการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 3 ราย (ดูรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม การใช้ภาษาตลอดจนความครอบคลุมประเด็นที่จะศึกษาและความชัดเจนของคำถาม

5) นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแล้วนำไปจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์เพื่อนำไปทดลอง

6) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลอง เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วนำมาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

7) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนที่สำคัญดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูล ลักษณะเอกสารโดยการใช้แบบฟอร์มเก็บข้อมูล

3.1.1 รวบรวมเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองจากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ห้องสมุด เว็บไซต์ โดยศึกษาจากเอกสารที่เป็นเหมือนต้นฉบับของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลาและสุราษฎร์ธานี ระหว่างปีพ.ศ. 2549-2553

3.1.2 นำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามาอ่านทีละเล่ม และบันทึกรายละเอียดข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลตามแต่ละหัวข้อที่กำหนดไว้โดยบันทึก 1 เล่มต่อหนึ่งแบบฟอร์มในช่วงเดือน ตุลาคม 2554

3.1.3 นำรายละเอียดของข้อมูลที่บันทึกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากไม่ครบ จะมีการดำเนินการจัดการเพื่อให้เอกสารมีความครบถ้วน

3.1.4 จัดแยกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลตามมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งโดยแยกตามลักษณะประเภทเอกสารได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง

3.1.5 นำแต่ละรายการมาลงในตารางลักษณะเอกสารเพื่อจัดทำตารางสรุปข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยทั้งหมด

3.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการจัดการเอกสารประกันคุณภาพ การศึกษามีการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ถึงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง เพื่ออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ตามข้อมูลผนวก ข)

3.2.2 ติดต่อประสานงานเพื่อขออนุญาตหมาย วัน เวลา สัมภาษณ์ พร้อมส่งประเด็น/แนวคำถามการสัมภาษณ์

3.2.3 เดินทางไปสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ ใช้รูปแบบโดยการสนทนา โดยผู้วิจัยถามคำถามแต่ละหัวข้อและให้ผู้ตอบได้ตอบคำถามแต่ละข้ออย่างอิสระ และมีการบันทึกข้อมูลลงในสมุดที่เตรียมไว้และอัดเสียงสัมภาษณ์ด้วยเครื่องอัดเสียง และมีการถ่ายภาพด้วยกล้องถ่ายรูป สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้แก่ สมุดบันทึก (เป็นการสังเกตที่ทำงาน แล้วบันทึกข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา) เครื่องบันทึกเสียง (เก็บข้อมูลได้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลสำคัญ ๆ ที่ผู้วิจัยไม่สามารถบันทึกไว้ทั้งหมดได้ทันขณะที่สัมภาษณ์หรือสนทนาซักถาม) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล(ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่งโดยเน้นถ่ายภาพ สถานที่ทำงานและวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร)

3.2.4 การถอดเทป สรุปความตามประเด็นหัวข้อเรื่องที่กำหนดไว้และ นำข้อมูลมาสรุปแต่ละหัวข้อของแต่ละคำถาม

3.2.5 คำถามและประเด็นไหนได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนชัดเจนคลุมเครือ ก็มีการสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ ตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.3 การสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏภาคใต้

วันเดือนปีที่ สัมภาษณ์	ผู้ให้การสัมภาษณ์	สังกัด/ตำแหน่ง
14-15 พฤษภาคม 2556	ผศ.ณัฐมน เตมีอนาคิต น.ส.ทิพย์มณี ขุนฤทธิ์ น.ส.เจียรนัย หอยแก้ว นางรพีอะ ขุนทหาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
20 พฤษภาคม 2556	ผศ. ประชุม ดำรงรักษ์ น.ส.สุวิมล อิศระธนาชัยกุล น.ส.ฮามิละ คีอราแม	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา รองอธิการบดี รักษาการ ผอ.สำนักประกันคุณภาพ นักวิชาการศึกษา
31 พฤษภาคม 2556	น.ส.วิมล เรือนสุค น.ส.กัญญพัชร แข่งเฮง น.ส.ณัฐนิชา คงพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป นักวิชาการศึกษา นักวิชาการศึกษา
4 มิถุนายน 2556	นายชัยรุ่งเรือง อวิรุทธ พาณิชย์ *	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
5 มิถุนายน 2556	นายศุภชัย คำคำ น.ส.อรวรรณ เอี่ยมสะอาด น.ส.เขวาลักษณ์ กากแก้ว น.ส.สภาวดี ไกลถิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผช.อธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ หัวหน้างานประกันคุณภาพ นักวิชาการวิเคราะห์ระบบงานประกัน นักวิชาการบริหารงานทั่วไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การสรุปประเด็นเนื้อหา และสาระสำคัญตามหัวข้อที่ได้กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีวิธีการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มีการศึกษา ดำரா และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แล้วบันทึกลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลวิจัยนำมาจัดกลุ่มแยกตามประเภทเอกสาร ได้แก่คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง เลือกข้อมูลที่สำคัญและสอดคล้อง และวิเคราะห์ข้อมูล ตามหัวข้อโครงเรื่องลักษณะเอกสารจำแนกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนต้น ประกอบด้วย ปก คำนำ และสารบัญ ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย เนื้อหาสาระ และส่วนท้าย ประกอบด้วย บรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 การวิเคราะห์การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา เขียนสรุปและวิเคราะห์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาแยกและจัดกลุ่ม และเลือกข้อมูลที่เป็นประเด็นที่สำคัญและสอดคล้องกับหัวข้อตามโครงเรื่องที่กำหนดไว้ คือ การจัดทำเอกสาร การจัดเก็บควบคุม ดูแลรักษา ความปลอดภัยเอกสาร การใช้งานเอกสาร การทำลายเอกสาร และปัญหาและอุปสรรค

4.3 ประมวลและเรียบเรียงข้อมูล ลักษณะเอกสารและการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสองประเภท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในแต่ละหัวข้อตรงตามวัตถุประสงค์ และได้นำเสนอโดยการสรุปเป็นตารางประกอบในการเขียนรายงาน