

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย รูปแบบการจัดการโครงการสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาว่าการบริหารจัดการโครงการที่เป็นอยู่ในขณะนี้ มีปัญหาที่ควรปรับปรุงอย่างไร จึงต้องใช้การวิจัยแบบผสมผสานโดยศึกษาจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และตัวนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลจากโครงการ

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยใน 2 ลักษณะ คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนี้

#### 1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยที่จะนำมาซึ่งข้อมูลและคำตอบที่เป็นจริง เพื่อให้ครอบคลุมรายละเอียดในเชิงลึกของประเด็นต่างๆ โดยผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพหลาย ๆ เทคนิคเข้าด้วยกัน มาเป็นเครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แก่ การจัดเวทีประชาคม เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม (Participation Observation) การสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม (Non-Participation Observation) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงจากปรากฏการณ์ที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดและวิธีการดังนี้

##### 1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและองค์ความรู้จากตำรา หนังสือ งานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจที่ชัดเจนในข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ หลักการบริหารจัดการ การประเมินโครงการ ความพึงพอใจในการบริการ หลักฐานการบริหารโครงการสหวิทยาการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2) การเก็บข้อมูลจากภาคสนาม (Field Information) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การจัดเวทีประชาคม เพื่อระดมความคิดจากบุคคล ผู้เกี่ยวข้อง กับโครงการ ได้แก่ ผู้ประสานงานจังหวัด ผู้อำนวยการศูนย์ ตัวแทนอาจารย์ผู้สอนหลัก ตัวแทนผู้บริหาร เพื่อเสนอปัญหาการบริหารจัดการโครงการ และจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการโครงการให้มีประสิทธิภาพ

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น คือ ผู้ประสานงานจังหวัดหรือตัวแทนจำนวน 7 คน ผู้อำนวยการศูนย์การเรียนรู้หรือตัวแทน 7 คน ผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยจำนวน 4 คน และคณะกรรมการโครงการจำนวน 2 คน รวมจำนวน 20 คน ประเด็นที่สัมภาษณ์ได้แก่ รูปแบบการบริหารจัดการโครงการที่ดำเนินการ อยู่และปัญหาที่พบต้องการให้มีการแก้ไข

3. การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) ในการสัมภาษณ์กลุ่มนี้เป็นไปแบบ ไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ปล่อยให้บรรยากาศของ การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างง่าย ๆ เพื่อสร้างความเป็นกันเอง และช่วยกระตุ้นการอยากตอบคำถาม ซึ่งจะทำให้ได้คำตอบในแง่มุมต่าง ๆ ที่หลากหลาย ไม่เป็นทางการ และยังคงได้ข้อมูลครบถ้วน ตามที่ต้องการ วิธีการนี้จะใช้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานโครงการ และอาจารย์ผู้สอนในส่วนของ มหาวิทยาลัย โดยมีประเด็นที่ศึกษาตั้งแต่ความเป็นมาของโครงการ การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่ประสบทั้งของเจ้าหน้าที่ และผู้สอนที่ได้ไปสอน ณ ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ

4. การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participation Observation) ผู้วิจัยได้เข้า ร่วมกิจกรรมสัมมนาอุดมการณ์นักพัฒนากับนักศึกษาสาขาวิชาสหวิทยาการ ซึ่งเข้าค่ายทั้งหมด 8 รุ่น ใช้เวลารุ่นละ 3 วัน 2 คืน ระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2551 เป็นกิจกรรมที่ นักศึกษาได้แสดงศักยภาพความเป็นผู้นำ และชี้ให้เห็นปัญหาของท้องถิ่น ซึ่งยากที่นักวิชาการ ทั่วไปจะเข้าถึง นอกจากนี้นักศึกษายังสะท้อนความภาคภูมิใจที่มีต่อท้องถิ่น และพร้อมที่จะนำ ความรู้ไปพัฒนาท้องถิ่นให้มีความสุขอย่างยั่งยืน

5. การสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม (Non-Participation Observation) ผู้วิจัยได้ใช้การสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วมในโอกาสไปตรวจเยี่ยมศูนย์ขณะดำเนินการสอบกลาง ภาค และสอบปลายภาค ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดทำข้อสอบ และแต่งตั้งกรรมการอำนวยการสอบ ไปจากส่วนกลาง ส่วนทางศูนย์บริการก็ได้แต่งตั้งกรรมการคุมสอบ และเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่อง สถานที่สอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ไปสังเกตการณ์การบริหารจัดการและได้พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ กับนักศึกษาและอาจารย์ผู้คุมสอบ จนได้ข้อมูลบางส่วนที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการ บริหารจัดการของโครงการฯ ต่อไป ประเด็นที่ได้ซักถาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของศูนย์การเรียนรู้ในแง่ของวิชาการ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

6. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) การจัดสนทนากลุ่มนี้ ผู้วิจัยได้นัด กลุ่มนักศึกษาของศูนย์ต่างๆ เช่น ศูนย์เมืองสมุทรสงคราม เป็นตัวแทนภาคกลาง ศูนย์ปากพ่อง เป็นตัวแทนภาคใต้ ศูนย์ร้อยเอ็ด เป็นตัวแทนภาคอีสาน ศูนย์ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ เป็น

ตัวแทนภาคเหนือ โดยมีประเด็นเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และความคาดหวังของนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในท้องถิ่นถือว่าบุคคลเหล่านี้เป็นตัวแทนของท้องถิ่นได้

กล่าวโดยสรุป การศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง
2. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานโครงการศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. คณาจารย์ผู้สอนที่ไปสอนในโครงการสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นประจำ ทั้งอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ
4. ผู้ประสานงานจังหวัด 19 จังหวัด
5. ผู้อำนวยการศูนย์การเรียนรู้ 52 ศูนย์
6. ตัวแทนนักศึกษา แต่ละภูมิภาค

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถนำมาตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ประเด็นหลัก ได้แก่

ประเด็นที่ 1 รูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์การเรียนรู้ ทั้งในส่วนกลาง คือ สำนักประสานโครงการสหวิทยาการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และสำนักงาน ณ ศูนย์การเรียนรู้ ทั้ง 19 จังหวัด และศูนย์เครือข่ายในอำเภอด้วย

ประเด็นที่ 2 ปัญหาของบริหารจัดการ ปัจจุบัน จุดอ่อน จุดแข็ง วิฤฤต และโอกาสของโครงการ

ประเด็นที่ 3 รูปแบบการบริหารจัดการที่คาดว่าจะมีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์การเรียนรู้ และท้องถิ่นได้อะไรจากการที่มหาวิทยาลัยมาเปิดศูนย์เรียนรู้

ประเด็นที่ 5 ความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการต่อศูนย์การเรียนรู้ในอนาคต

## 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ มีดังนี้

แบบสัมภาษณ์ต่าง ๆ ได้แก่ แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม แนวคำถามการจัดสนทนากลุ่ม แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ และแบบบันทึกการสังเกต (รายละเอียดดูได้จากภาคผนวก ค.)

นอกจากแบบสัมภาษณ์ลักษณะต่าง ๆ ยังมีอุปกรณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือประกอบบันทึกภาคสนาม ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายรูป เพื่อช่วยในการเก็บข้อมูล และรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ รวมทั้งการบันทึกภาพสถานที่ บุคคล และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการประกอบการวิจัย

### 1.3 การตรวจสอบข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ ประกอบกันตามที่อธิบายได้แล้วนั้น เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไปเป็นไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์ ครบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ของเดซิ่น (Denzin) (1988 : 512) คือ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบแหล่งข้อมูลที่ได้มา ซึ่งประกอบด้วย แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ ผู้วิจัยได้ใช้การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมควบคู่กับการซักถามสัมภาษณ์ พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบการศึกษา

### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) ของสุแกงค์ จันทวานิช (2534 : 136-137) คือ จำแนกข้อมูลที่วิเคราะห์ตามความเหมาะสมของข้อมูล แล้วนำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์พร้อมทั้งเชื่อมโยงเพื่ออธิบายประเด็นต่างๆ ในการตอบวัตถุประสงค์ และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Method) อันนำไปสู่ความสัมพันธ์และปรากฏการณ์ที่เป็นจริง ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม และจากการสังเกต แล้วนำมาเขียนรายงานออกมาในรูปของการพรรณนาและการอธิบาย

## 2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ในส่วนของการสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ณ ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณตามลำดับขั้นตอนดังนี้

### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชากรเป้าหมาย (Target Population) จึงไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ นักศึกษา ณ ศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่น จำนวน 2,746 คน ซึ่งเรียนอยู่ ณ ศูนย์การเรียนรู้ 19 จังหวัด 52 ศูนย์เรียนรู้เครือข่าย

### 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในส่วนของ การสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวคิดพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล** เป็นการถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ เหตุผลที่เลือกเรียน ณ ศูนย์การเรียนรู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมาขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ เป็นต้น

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้** แบ่งได้ ดังนี้

- 1) การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้
- 2) การอำนวยความสะดวก
- 3) อาจารย์และการสอน
- 4) เนื้อหาวิชาในหลักสูตร

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

เกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและขอความคิดเห็นจากนักศึกษา** ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ไว้ 3 ประเด็น ได้แก่

- 1) ปัญหาที่นักศึกษามักจะพบหรือเจอบ่อยๆ เมื่อมาขอใช้บริการ
- 2) ท่านต้องการให้ศูนย์การเรียนรู้บริการเพิ่มเติมด้านใดบ้าง
- 3) ท่านมีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ศูนย์การเรียนรู้ปรับปรุงด้านใดบ้าง

#### **ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ**

การดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาศูนย์การเรียนรู้ในท้องถิ่น ที่มีต่อการบริการของศูนย์การเรียนรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “รูปแบบการจัดการโครงการสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังกล่าว
3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แนะนำเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษา และตัดข้อที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ณ ศูนย์การเรียนรู้ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ประกอบ กรรณสูต. 2542 : 73) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.86
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้ และปรึกษาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญให้ได้แบบสอบถามนี้สมบูรณ์ ครอบคลุมทุกประเด็น พร้อมนำไปใช้กับประชากรเป้าหมาย

### 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว แจกให้กับประชากรเป้าหมาย โดยฝากไปกับคณะกรรมการอำนวยการสอบ จำนวน 3,000 ชุด
- 2) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 2,746 ชุด
- 3) ภายหลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการขอรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการทั่วไปของศูนย์การเรียนรู้ การอำนวยความสะดวก อาจารย์และการสอน และเนื้อหาวิชาในหลักสูตร โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของเบสต์และคานท์ (Best and Kahn, 1981 อ้างถึงใน ดวงเดือน เทศวานิช, 2553 : 50) ที่กำหนดไว้ในกรอบแนวทางการประเมิน ส่วนคำถามปลายเปิด จะสรุปเป็นประเด็นเรื่องจากมากไปหาน้อย