



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษารายกรณี (Case Study) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ ปัญหา และแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การตรวจสอบข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และออกแบบการวิจัย
- 2) นำกรอบแนวคิดที่ได้มาตรวจสอบสภาพปรากฏการณ์ที่แท้จริงของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3) ผู้วิจัยได้เข้าร่วมโครงการเสวนาเครือข่ายการจัดการความรู้ โดยเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างคุณอำนวยแห่ง UKM ครั้งที่ 3 รุ่นที่ 1/2553 “มือใหม่หัดขับ จับความรู้มาเป็นเครื่องมือ KM เต็มเต็มงานประจำ” ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ และฝึกปฏิบัติในการนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในหน่วยงาน และได้นำความรู้ที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการทำงานวิจัยครั้งนี้
- 4) สร้างและพัฒนาเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย
- 5) เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 6) ทดลองใช้ในหน่วยงานที่มีบริบทโครงสร้างลักษณะเดียวกัน และปรับปรุงแก้ไข
- 7) ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล
- 8) วิเคราะห์ข้อมูล
- 9) สรุป อภิปรายผล และจัดทำรายงานผลการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

1) ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษากรณี (Case Study) ซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตผู้บริหารในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร จากนั้นนัดหมายบุคลากรผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารและการจัดการ กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา และกลุ่มงานแผนและบริหารทรัพย์สิน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ จำนวน 38 คน ร่วมกับการสังเกต การจดบันทึก ศึกษาเอกสาร ดูร่องรอยปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยใช้ภาพถ่าย และบันทึกเสียงผู้ให้ข้อมูล

ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางในการจัดการความรู้ โดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

ผู้วิจัยได้จัดให้มีการสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion) เพื่อหาแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกคณะ เลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ และหัวหน้ากลุ่มงาน/ตัวแทนบุคลากร จำนวน 6 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะ และแนวทางในการจัดการความรู้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเป็นประเด็นในการสนทนากลุ่ม

2) ตัวแปรที่ศึกษา คือ ศึกษาเกี่ยวกับปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การกำหนดเป้าหมายจะทำอะไร 2) แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ 3) คลังความรู้ การรวบรวมจากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

3) กลุ่มเป้าหมาย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารและการจัดการ กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา และกลุ่มงานแผนและบริหารทรัพย์สิน จำนวน 38 คน แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 22 คน พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ จำนวน 16 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสังเกต แบบศึกษาเอกสาร แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบางส่วนได้ปรับใช้จากงานวิจัยที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่ทำการศึกษาในด้านกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการความรู้ สภาพทั่วไปของการจัดการความรู้ เช่น วัฒนธรรมการเรียนรู้ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และความสำคัญของการจัดการความรู้ตามความคิดเห็นของบุคลากร แนวทางในการบริหารจัดการความรู้ ความต้องการให้มีการบริหารจัดการความรู้ ลักษณะของกิจกรรมที่สนใจ และสิ่งที่ต้องให้มีการสนับสนุน โดยมีอุปกรณ์ช่วยในการวิจัย ได้แก่ เทปบันทึกเสียง วิดีโอ และกล้องถ่ายรูป เป็นต้น

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การหาคุณภาพของแบบสังเกต แบบศึกษาเอกสาร และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ภายใต้การควบคุมและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ศึกษา หลักการ แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
- 2) กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา กำหนดโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์/แบบสังเกต/ แบบศึกษาเอกสาร/แบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่มที่ใช้ในการวิจัยและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
- 3) ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์/แบบสังเกต/แบบศึกษาเอกสาร/แบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม ที่กำหนดไว้ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง
- 4) เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสัมภาษณ์/แบบสังเกต/แบบศึกษาเอกสาร/แบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม ความเหมาะสมของภาษา (Wording) ที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควรแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- 5) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือจนได้เครื่องมือฉบับสมบูรณ์
- 6) นำเครื่องมือไปทดลองใช้ ปรับปรุง และใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การสังเกต และศึกษาเอกสาร

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

2) การศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคณะศึกษาศาสตร์ ได้แก่ แผนกลยุทธ์ของคณะ รายงานการประเมินตนเอง เอกสารการอบรม สัมมนา รายงานผลการปฏิบัติงาน รายงานการประชุม คู่มือ หนังสือ เอกสารสรุปการดำเนินงาน กิจกรรมของคณะ คำสั่ง และภาพถ่าย ประกอบการสังเกตการณ์ เป็นต้น

3) จัดทำตารางกำหนดนัดหมายเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสังเกต และการสัมภาษณ์บุคคลากร โดยใช้แบบสังเกต และอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ เช่น เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ควบคุมไปกับการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะ จนกว่าจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเพียงพอ

ระยะที่ 2 การจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อหาแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยตัวแทนผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก คณะ เลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ และหัวหน้ากลุ่มงาน/ตัวแทนบุคลากร โดยดำเนินการ ดังนี้

1) ติดต่อประสานงานด้วยตนเองกับผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก เลขานุการคณะ หัวหน้ากลุ่มงาน/ตัวแทน

2) กำหนดวันจัดประชุม และนำหนังสือเชิญที่ออกโดยฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไปเชิญผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วยตนเอง

3) ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การจัดประชุมสนทนากลุ่ม

4) บันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม

5) นำข้อมูลที่ได้มาสรุป และอภิปรายผลการวิจัย

5. การตรวจสอบข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูล โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การตรวจสอบแหล่งข้อมูล แหล่งที่มาที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ แหล่งบุคคล และตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีที่ต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการศึกษาจาก

แหล่งเอกสาร โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จากการเตรียมข้อคำถามไว้ล่วงหน้า พร้อมกับศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบ และให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านรายงานทบทวนข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลตามกรอบแนวคิด และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบรายงานเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)