

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่เป็นวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีกระบวนการวิจัย 3 ส่วน คือ 1.) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของภาควิชานิเทศศาสตร์ 2) การสัมภาษณ์ (Interview Method) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงนโยบายโดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับ วิธีการให้บริการ สภาพปัญหาในการให้บริการ การบริหารทรัพยากร วิธีการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ จากมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 3) แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้มารับบริการ (นักศึกษา) เกี่ยวกับระบบและกลไกในการบริการ การใช้บริการ สภาพปัญหาในการใช้บริการจากผู้ใช้บริการของภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงาน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ คือ 1.มหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ และ 2. นักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่และให้บริการสิ่งสนับสนุนทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์

หน่วยการศึกษาการวิจัยคุณภาพที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เอกสารเกี่ยวกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาด้าน

นิเทศศาสตร์ และข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยลงไปสัมภาษณ์บุคลากรทางการศึกษาที่สามารถให้ข้อมูลสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ จำนวน 10 คน ได้แก่ หัวหน้าภาคหรือคณบดี จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการหรือกรรมการประจำหลักสูตร จำนวน 5 คน เพื่อได้ข้อมูลเชิงนโยบายมาวิเคราะห์เนื้อหาได้แก่ วิธีการให้บริการสภาพปัญหาในการให้บริการ การบริหารทรัพยากร (ห้องปฏิบัติการ, จำนวนอุปกรณ์, และผู้ให้บริการ) วิธีการแก้ไขปัญหาในการให้บริการจากมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านนิเทศศาสตร์ในจังหวัดเชียงใหม่

หน่วยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้มารับบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีการรวบรวมข้อมูลจากประชากร ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample size) ของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane (1973: 125) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ ± 5

สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร (จำนวนประชากรทั้งหมดที่มี)

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย

$$n = \frac{646}{1 + 646(0.05)^2}$$

$$n = \frac{646}{2.615}$$

$$n = 247.04$$

ดังนั้น จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามจำนวน 250 ตัวอย่างเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย

2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่ง 2 กลุ่ม ดังนี้

2.2.1 กลุ่มที่ 1 มหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบพิจารณา (Judgment Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษา ดังนี้

(1) ข้อมูลด้านระบบและกลไก ศึกษาจากข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารได้แก่ หัวหน้าภาควิชาหรือคณบดี ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดภาคเหนือที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนทางด้านนิเทศศาสตร์

(2) ข้อมูลด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ศึกษาจากการสัมภาษณ์ตัวแทนกรรมการประจำหลักสูตรหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์จากมหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่

2.2.2 กลุ่มที่ 2 นักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือก ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling) โดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นตามหมู่เรียน

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร เช่น เมื่อต้องการกลุ่มตัวอย่าง 250 คน แบ่งตัวแทนนักศึกษาของแต่ละหมู่เรียน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากผู้ที่เคยมารับบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของภาควิชานิเทศศาสตร์

ขั้นที่ 4 การสุ่มตัวอย่างโดยอาสาสมัคร (Volunteer sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือจากนักศึกษาที่มารับบริการ

ผลการวัดค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 250 ชุด มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 ประเภท คือ

1. เอกสาร (Documentary) ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ จากนั้นทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ได้แก่ ระเบียบการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และแบบฟอร์มการขอใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการการดำเนินงานในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการชี้นำคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด และเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการ วิจัย โดยจะมีแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์การเรียนการสอนทางด้านนิเทศศาสตร์ และแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับกรรมการบริหารหลักสูตรหรือผู้ให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่ โดยคำถาม 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนที่ใช้บันทึกข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ส่วนที่เกี่ยวกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่

3. แบบสอบถาม (Questionnaire)

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด (Close-end Question) และเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) โดยมีคำถาม 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบและกลไกสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การมารับบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพแบ่งออกได้ 2 วิธี

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลหัตถ์ภูมิ โดยทำหนังสือขอข้อมูลในส่วนงานด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ เพื่อศึกษาระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ กรอบการศึกษาวิจัย และประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ รวมถึงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะดำเนินการในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น

1.2 การสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์เนื้อหาโดยผู้วิจัยลงไปสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน ดังนี้

1.2.1 หัวหน้าภาคหรือคณบดี จำนวน 5 คน

1.2.2 กรรมการประจำหลักสูตรหรือผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน

เพื่อศึกษาระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

วิธีการ คือ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจากนักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้วยตนเองและส่งกลับคืนยังผู้วิจัยโดยตรงซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 250 ตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามจนครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Documentary Method) ผู้ศึกษานำข้อมูลมาเปรียบเทียบแบบตารางโดยเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยโดยเปรียบเทียบระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรทางด้านนิเทศศาสตร์ทั้ง 5 สถาบัน ได้แก่ ระเบียบการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และแบบฟอร์มการขอใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการการดำเนินงานในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อศึกษาระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดและนำมาเปรียบเทียบบันทึกในรูปแบบตาราง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview Method) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้อ่านบันทึกไว้ในเครื่องบันทึกเสียงมาถอดความด้วยการสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนดในขอบเขตด้านเนื้อหา ผลที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับ การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ว่ามีความเหมือนหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ในด้านการบริหารบุคลากรที่ให้บริการ จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางด้านนิเทศศาสตร์ที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับวิธีการให้บริการสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและ วิธีการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ โดยใช้การบันทึกแบบตาราง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire Method) ผู้วิจัยนำผลของการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ จากผู้มารับบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เกี่ยวกับการจัดการระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการ โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยใช้สถิติพื้นฐานคือค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องการให้พัฒนาในการบริการหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใช้วิธีนำเสนอด้วยความเรียงโดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

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

ช่วงคะแนน ระดับความพึงพอใจระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของนักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามแนวคิด Likert Rating Scales ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลนำมาบันทึกแบบตารางโดยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากข้อมูลเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และอธิบายโดยใช้วิธีการอธิบายแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อเปรียบเทียบพรรณนาความแตกต่างของระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัย ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เอาข้อมูลที่ได้มาประกอบสร้างระบบและกลไกในการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านนิเทศศาสตร์โดยเพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ในการดำเนินงานของการจัดการและการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

