

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยทำการศึกษาผ่านการสังเกตลักษณะ รูปแบบของการให้บริการการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคิดเห็น ความคาดหวัง ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะจากทั้งผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกต่อไป โดยวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งการนำเสนอเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- 1) สถานที่และระยะเวลาในการศึกษาวิจัย
- 2) ประชากร ขนาดและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล และ
- 6) แผนการดำเนินงานวิจัย

1. สถานที่และระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

สถานที่ทำการวิจัยของการศึกษานี้ คือ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยใช้ระยะเวลาในการวิจัยประมาณ 1 ปี คือ สิงหาคม 2553 ถึง กรกฎาคม 2554

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

การศึกษานี้ ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มประชากรที่จะศึกษาเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

2.1.1 ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และประชาชนที่มารับบริการการศึกษา ณ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ถึง กุมภาพันธ์ 2554

2.1.2 ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการการศึกษา ณ ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ถึง กุมภาพันธ์ 2554 และ

2.1.3 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางไกลและการบริการ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และผลงานด้านการศึกษาทางไกล 2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท และ 3) เป็นผู้ที่มีผลงานทางด้านการศึกษา

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยตามกลุ่มประชากรที่ศึกษาในข้อ 2.1 ได้แก่

2.2.1 กลุ่มผู้รับบริการ ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และประชาชนที่มาใช้บริการการศึกษาจากศูนย์บริการการศึกษาแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ถึง กุมภาพันธ์ 2554 โดยขนาดตัวอย่างได้มาจากการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane , Taro. 1970. อ้างในพวงรัตน์ ทวีรัตน์,2531) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้กำหนดค่าความคาดเคลื่อนไว้ที่ 5%

โดยขนาดของประชากรที่นำมาคำนวณขนาดตัวอย่างได้มาจากข้อมูลผู้มาใช้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ย้อนหลังเฉลี่ย 3 ปี (ปีการศึกษา 2550-2552) ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยทั้งสิ้น 1,460 คน เมื่อนำไปแทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,460}{1 + 1,460 (0.05)^2} \\ &= 314 \text{ คน} \end{aligned}$$

คำนวณเพื่อการขาดหายของข้อมูลจากการเก็บตัวอย่าง 10% จาก 314 คน ดังนั้นจำนวนตัวอย่างของผู้รับบริการที่คาดว่าจะเก็บข้อมูล คือ 314 + 31.4 หรือ 346 คน

2.2.2 กลุ่มผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน โดยในการศึกษานี้เลือกในกลุ่มประชากรทั้งหมดในข้อ 2.1.2

2.2.3 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวกับการศึกษาทางไกลและการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยในการศึกษานี้เลือกศึกษาในกลุ่มประชากรทั้งหมดในข้อ 2.1.3

ดังนั้น จำนวนประชากรทั้งหมดในการศึกษานี้ คือ 363 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบไปด้วยเครื่องมือ 4 ชุดหลักได้แก่ 1) แบบบันทึกรูปแบบการดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ 2) แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ 3) แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ และ 4) แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ รายละเอียดของเครื่องมือแต่ละชุดสามารถสรุป ได้ดังนี้

3.1 แบบบันทึกรูปแบบการดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ

เป็นแบบบันทึกปลายเปิดโดยมีโครงสร้างของหัวข้อที่ต้องการทราบ เช่น ในด้านบุคลากร โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อม และกระบวนการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยจะมีช่องว่างให้ผู้วิจัยเขียนบรรยาย วาดภาพหรือติดภาพถ่ายสภาพแวดล้อมหรือสภาพการบริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ตามหัวข้อที่ต้องการทราบ โดยข้อมูลที่นำมาบันทึกในส่วนนี้ได้มาจากการสำรวจข้อมูลข้อเท็จจริง และ ทำ Focus Group ของผู้ให้บริการร่วมกับผู้วิจัย โดยใช้โครงร่างคำถามนำหรือประเด็นในแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

3.2 แบบสอบถามสำหรับทำ Focus Group กับผู้ให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดในประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการ เช่น บุคลากรที่ให้บริการ สถานที่ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการในการให้บริการ เป็นต้น

3.3 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

3.3.1 ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ประเภทผู้ให้บริการการศึกษา เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา สาขาวิชาหรือสาขาที่สนใจในกรณีที่เป็นประชาชน และเหตุผลสำคัญที่มาใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) เพื่อวัดความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 3 ดังกล่าว ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ณัฐชานันท์ วงศ์มูลทิกร ,2552) ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) เพื่อวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ เฉย ๆ ไม่พอใจ และไม่พอใจอย่างยิ่ง (สมหมาย เปียถนอม ,2551) โดยแบ่งประเภทของการบริการเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการบริการทั่วไป
- 2) ด้านการบริการงานทะเบียน
- 3) ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่
- 4) ด้านการให้คำปรึกษา
- 5) ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
- 6) ด้านการบริการข้อมูล
- 7) ด้านเอกสารประชาสัมพันธ์ และ
- 8) ด้านทรัพยากร

โดยในการตอบแบบสอบถามจะให้ผู้ใช้บริการเลือกตอบในด้าน

ที่มารับบริการ

3.3.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
พอใจอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
พอใจ	เห็นด้วย	4
เฉยๆ	ไม่แน่ใจ	3
ไม่พอใจ	ไม่เห็นด้วย	2
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

3.3.3 การประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น

จากลักษณะของแบบสอบถามและการให้คะแนน สามารถแปลระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นตามค่าคะแนนเฉลี่ย (นลินี ฌ นคร, 2546:165) ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	พอใจอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 – 4.50	พอใจ	เห็นด้วย
2.51 – 3.50	เฉยๆ	ไม่แน่ใจ
1.51 – 2.50	ไม่พอใจ	ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.50	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.4 แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

3.4.1 ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับรายได้ ความเชี่ยวชาญพิเศษ ประสบการณ์หรือระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อปัจจัยการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เกี่ยวกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดเจตคติ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) เพื่อวัดความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวโดยแบ่งระดับความคาดหวังเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended question)

3.4.2 เกณฑ์การให้คะแนน และการแปลผลคะแนนความคิดเห็น

จากลักษณะของแบบสอบถามและการให้คะแนน สามารถแปลระดับความคิดเห็นตามค่าคะแนนเฉลี่ย (นลินี ฌ นคร, 2546 : 165) ได้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การแปลผลความคิดเห็น
ระดับความคิดเห็น	คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 4.51 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เห็นด้วย	4	3.51 – 4.50	เห็นด้วย
ไม่แน่ใจ	3	2.51 – 3.50	ไม่แน่ใจ
ไม่เห็นด้วย	2	1.51 – 2.50	ไม่เห็นด้วย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1.00 - 1.50	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5 การสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2531; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546)

1) การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

2) การตรวจพิจารณาเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเครื่องที่สร้างขึ้นเสนอต่อที่ปรึกษา โครงการวิจัย คือ รองศาสตราจารย์ ดร.จินดา ขลิบทอง และผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือ จำนวน 2 ท่าน คือ อาจารย์ทองหล่อ ชัยวงค์ษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง เพื่อพิจารณา พร้อมให้ข้อเสนอแนะ แล้วดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบคุณภาพโดยการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability test) ดังนี้

(1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำ pre-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เราต้องการศึกษาจากผู้ให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก จำนวน 30 ราย เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการของ Conbrach ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นแบบคงที่ภายในหรือค่าความสอดคล้องภายในที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่นิยมใช้ โดยเฉพาะกับแบบสอบถามที่มีการใช้มาตราวัดตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) คือ มีการให้คะแนนในหลายระดับ เช่น ให้คะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังในการศึกษานี้ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ คือ

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมของเครื่องมือฉบับนั้น

โดยการแปลผล คือ ถ้าระดับความเชื่อมั่นน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าเชื่อถือได้น้อย ถ้าค่าอยู่ในช่วง 0.5-0.65 แสดงว่าเชื่อถือได้ปานกลาง และถ้าค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปถือว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างมาก (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) ดังนั้นผู้วิจัยจะมีการปรับปรุงและทดสอบแบบสอบถาม เพื่อให้มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ก่อนนำไปใช้ในการศึกษาจริง และจากการนำแบบสอบถามไปทำ pre-test กับกลุ่มตัวอย่างที่

มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และมีผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพแล้วไปใช้เก็บข้อมูลจริงในกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบบันทึกรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ผู้วิจัยใช้การสังเกต การสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การเก็บภาพถ่ายสภาพแวดล้อมของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการทำ Focus Group Discussion ร่วมกับผู้ให้บริการทั้ง 12 คนที่ทำงานอยู่ที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก แล้วนำข้อมูลมาเขียนบรรยายสรุปวาดโครงสร้าง หรือนำภาพถ่ายที่ได้มาติดแทนการบรรยายในประเด็นต่าง ๆ ตามแบบบันทึก จากนั้นสรุปเป็นรูปแบบปัจจุบันของการบริการ

4.2 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้รับบริการ ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์และมอบแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีรับบริการการศึกษา ระหว่างเดือนธันวาคม 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2554 แล้วรับมารวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้นก่อนนำไปบันทึก จัดการและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

4.3 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการและผู้ทรงคุณวุฒิ สำหรับผู้ให้บริการ ผู้วิจัยขอความร่วมมือผู้ร่วมงานที่ศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพื่อเข้าร่วม Focus Group Discussion ร่วมกับผู้วิจัย โดยผู้วิจัยถามในประเด็นเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบหรือข้อสรุปจากความคิดเห็นของผู้ให้บริการทั้ง 12 คน ส่วนแบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัย ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญในด้านการบริการการศึกษาที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการให้ความเห็น หรือช่วยแนะนำว่าจะเลือกผู้ทรงคุณวุฒิท่านใดในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นส่งแบบสอบถามไปยังผู้ทรงคุณวุฒิตามที่ได้รับคำแนะนำมา ด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจนครบจำนวน 5 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาลงคะแนน จัดทำการลงรหัส บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ และประมวลผล ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาใช้การวิเคราะห์และนำเสนอเป็นค่าความถี่ และร้อยละ

2. ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจใช้การวิเคราะห์และนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. ข้อมูล ความคาดหวัง ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Data) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลที่ตรงกัน หรือสอดคล้องกัน

5.2 ข้อมูลจากแบบบันทึกข้อมูลรูปแบบการบริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ในปัจจุบัน ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Data) ที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วจัดหมวดหมู่ สรุปการวิเคราะห์ตามประเด็นในแบบบันทึก พร้อมทั้งวาดภาพสรุปโครงสร้าง กระบวนการให้บริการ และมีภาพถ่ายประกอบ

6. แผนการศึกษาในการดำเนินการ

แผนการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงาน

	2553	2554
กิจกรรม	ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค.	
1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	→	
2. สร้างเครื่องมือวิจัย	→	
3. ทดสอบและปรับปรุงเครื่องมือ	→	
4. เก็บรวบรวมข้อมูล		→

	2553	2554
กิจกรรม	ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค.	
5. วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จ		→
6. สรุปผลและ จัดทำรายงานผล วิจัย		→
7. ตรวจสอบ ข้อผิดพลาด		→
8. ทำรายงาน ฉบับร่างเสนอ สถาบันวิจัย		→

