

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น และจุดด้อย ในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 2) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา 3) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (ผู้ให้บริการสารสนเทศ)

ผู้ให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศ ได้แก่

| | |
|--|-------|
| 1) หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ | 5 คน |
| 2) หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ | 5 คน |
| 3) หัวหน้าศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา (สทว.) | 5 คน |
| 4) หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษาและนักแนะแนวการศึกษา (สบศ.) | 5 คน |
| 5) หัวหน้าฝ่ายศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ และเจ้าหน้าที่ (สบศ.) | 3 คน |
| 6) หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค (สบศ.) | 5 คน |
| 7) หัวหน้าฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกลและเจ้าหน้าที่ (สศต.) | 2 คน |
| 8) หัวหน้าฝ่ายประสานการณ์วิชาชีพ (สว.) | 5 คน |
| 9) ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ การให้บริการสารสนเทศ | 30 คน |
| รวม | 65 คน |

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1 นักศึกษาผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ในส่วน of นักศึกษา ผู้ใช้บริการสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศ ที่หน่วยงานของ มสธ. ทั้ง 18 แห่งทั่วประเทศ นับตั้งแต่เดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2551 ดังนี้ 1) ศูนย์สารสนเทศ 2) งานประชาสัมพันธ์ 3) ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา 4) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา 5) ศูนย์บริการการสอบทางไปรษณีย์ 6) ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล 7) ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ 8) ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั่วประเทศ 10 ศูนย์ จำนวน 269 คน

3.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นผู้บริหารระดับศูนย์ และระดับฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศโดยตรง

3.3.2 นักศึกษาผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นนักศึกษาที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2551

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ชุด

1) แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศ ของหน่วยงาน 18 แห่ง จำนวน 65 คน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการ ทำงาน ให้บริการสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับ สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย รูปแบบ การให้บริการสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ

2) แบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักศึกษา มสธ. ผู้ใช้บริการสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชา ปีที่เข้าศึกษา หลักสูตร เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 : การให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา กับ มสธ. ได้แก่หน่วยงานที่ติดต่อ ช่องทางที่ติดต่อ เรื่องที่ติดต่อ

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการสารสนเทศของ มสธ. ได้แก่

- 3.1 ความพึงพอใจกรณีมาติดต่อเจ้าหน้าที่ มสธ. ด้วยตนเอง
 - 3.1.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - 3.1.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง
 - 3.1.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเอง
 - 3.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์
 - 3.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail
 - 3.4 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการสารสนเทศ
 - 3.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ
 - 3.6 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ
- 3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 1) กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
 - 2) สร้างแบบสัมภาษณ์ 1 ชุด แบบสอบถาม 1 ชุด
 - 3) นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข
 - 4) นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำเครื่องมือไปหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรของ Cronbach's Alpha และนำข้อบกพร่องที่ได้มาปรับปรุง แล้วนำไปใช้เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลต่อไป
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1) แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก กับ ผู้ให้บริการสารสนเทศ 18 หน่วยงาน จำนวน 65 คน
 - 2) แจกแบบสอบถามให้นักศึกษาที่รับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2551
 - 3) ขั้นตอนการวิจัย
 - การวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้
 1. การเก็บข้อมูลด้วยการวิจัยด้านเอกสาร

- 1.1 ศึกษารูปแบบการดำเนินงานด้านการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา
- 1.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศ
- 1.3 สังเคราะห์รูปแบบ เนื้อหา สื่อในการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมาธิราชแก่นักศึกษา

2. การเก็บข้อมูลภาคสนาม

- 2.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการสารสนเทศด้วยแบบสอบถามจาก
ผู้ให้บริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานที่ใช้บริการสารสนเทศ
- 2.2 ศึกษารูปแบบ สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย ในการให้บริการ
สารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานที่ใช้บริการสารสนเทศ

3. การจัดประชุมระดมสมอง เพื่อให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม ของหน่วยงานให้บริการ
สารสนเทศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ณ มสธ.

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การกำหนดน้ำหนักของความพึงพอใจ กำหนดค่าน้ำหนัก ตามเกณฑ์มาตรวัดแบบ
ลิเคอร์ท LIKERT'S SCALE ดังนี้

| คะแนน | ช่วงคะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|-----------|-------------------|
| 5 | 4.51-5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | 3.51-4.50 | พึงพอใจมาก |
| 3 | 2.51-3.50 | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 | 1.51-2.50 | พึงพอใจน้อย |
| 1 | 1.00-1.50 | พึงพอใจน้อยที่สุด |