

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช (STOU) และมหาวิทยาลัยเปิดอีก 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซีย (OUM)
มหาวิทยาลัยเทอร์นูกา อินโดนีเซีย (UTOU) และมหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์ (OPOU) โดยมี
วัตถุประสงค์ในการวิจัยเดียวกัน คือ วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ส่วนในวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 และ
ข้อ 3 เป็นการวิจัยเฉพาะในส่วนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ขั้นตอนของความร่วมมือ

ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยร่วมกันระหว่าง 4 มหาวิทยาลัย มีดังนี้

1) ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยและแนวทางดำเนินการวิจัยร่วมกัน

มหาวิทยาลัยเปิดทั้ง 4 แห่ง ได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยร่วมกันและ
กำหนดแนวทางการวิจัย ซึ่งผลการประชุมสรุปว่า แต่ละมหาวิทยาลัยจะใช้เครื่องมือวิจัยชุดเดียวกัน แต่
รายละเอียดเกี่ยวกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล แต่ละ
มหาวิทยาลัยดำเนินการของตนเอง รวมทั้งอาจเพิ่มวัตถุประสงค์การวิจัยของตนเองอีกก็ได้ และช่วง
สุดท้ายแต่ละมหาวิทยาลัยนำผลการวิจัยมาเขียนบทความวิจัยร่วมกัน

2) แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนดรายละเอียดการวิจัยของตน

แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนดรายละเอียดการวิจัยของตน ในส่วนนี้นักวิจัยจาก
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดทำโครงร่างการวิจัยและนำเสนอขออนุมัติจากมหาวิทยาลัย โดย
ผ่านสถาบันวิจัยตามขั้นตอนการขออนุมัติสนับสนุนและการขออนุมัติโครงการวิจัยของมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช (โครงการวิจัยที่เสนอมีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ข้อ 1 เป็นวัตถุประสงค์ร่วมซึ่ง
เหมือนกันทุกมหาวิทยาลัย ส่วนข้อ 2 และ 3 เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะของ มสธ.เอง)

3) ประชุมร่วมพิจารณาร่างเครื่องมือการวิจัยและกำหนดแนวทางการรวบรวมข้อมูล

ประชุมร่วมพิจารณาร่างเครื่องมือวิจัย หลังจากแต่ละมหาวิทยาลัยได้รับอนุมัติจาก
มหาวิทยาลัยของตนให้ดำเนินการวิจัยแล้ว ทุกมหาวิทยาลัยได้มาประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาร่าง
เครื่องมือการวิจัย ซึ่งมหาวิทยาลัยเปิดมาเลเซียเป็นผู้จัดทำร่างเครื่องมือมา ที่ประชุมร่วมกันเสนอแนะ
ปรับปรุง

- 4) แต่ละมหาวิทยาลัยปรับเครื่องมือการวิจัยเป็นภาษาของตนเองและทดลองใช้
แต่ละมหาวิทยาลัยแปลเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามเป็นภาษาของตนเอง แล้วนำไปทดลองใช้ นำผลการทดลองใช้มาปรับปรุงเครื่องมือก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง
- 5) แต่ละมหาวิทยาลัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง
แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของตนเองตามสัดส่วนจำนวนประชากร และดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 6) แต่ละมหาวิทยาลัยวิเคราะห์ข้อมูลของตนเอง
แต่ละมหาวิทยาลัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของตนเอง จากข้อมูลที่รวบรวมได้ รวมถึงจัดทำสรุปผลการวิจัย
- 7) ประชุมร่วมพิจารณาร่างสรุปผลการวิจัยและแนวทางเสนอผลการวิจัย
ทุกมหาวิทยาลัยประชุมร่วมกันเพื่อนำเสนอผลการวิจัยของแต่ละมหาวิทยาลัย จากนั้นวางแผนจัดทำบทความวิจัยร่วมกัน โดยนำผลของแต่ละมหาวิทยาลัยมาเสนอในบทความเดียวกัน
- 8) แต่ละมหาวิทยาลัยจัดทำรายงานการวิจัย
แต่ละมหาวิทยาลัยจัดทำรายงานวิจัยสำหรับมหาวิทยาลัยของตนเอง

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดการดำเนินการวิจัยในส่วนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ดำเนินการตามความร่วมมือที่ได้ตกลงกันไว้ทุกประการ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยร่วมเหมือนทุกมหาวิทยาลัย คือ วัตถุประสงค์ข้อ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งมาเลเซีย มหาวิทยาลัยเปิดแห่งฟิลิปปินส์และมหาวิทยาลัยเทอร์บูคาอิน โดนิเซีย ต่อบริการการศึกษาที่นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล และความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดอยู่ และ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้เพิ่มวัตถุประสงค์อีก 2 ข้อ คือ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษาที่มีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษา ซึ่งมีผลและจำเป็นต่อการเรียนให้สำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ขั้นตอนการวิจัย

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาภาคสนามเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 และข้อ 2 ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 มหาวิทยาลัย ต่อบริการที่มีความสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษานั้น (วัตถุประสงค์ร่วมเป็นการดำเนินการทั้ง 4 มหาวิทยาลัย)

วัตถุประสงค์ข้อ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียน (เป็นการดำเนินการเฉพาะของ มสธ.)

รายละเอียดการดำเนินงานมีดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 การศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการที่มีความสำคัญต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จและความพึงพอใจต่อบริการการศึกษานั้น (วัตถุประสงค์ร่วมเป็นการดำเนินการของทั้ง 4 มหาวิทยาลัย) มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและเอก) ในทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชในปีการศึกษา 2556 และอาศัยอยู่ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 6,500 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในปีการศึกษา 2556 จำนวน 6,500 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ตามตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Yamane, 1967) ควรจะเป็น 378 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากนักศึกษาปริญญาโทและเอกจากทุกสาขาวิชาที่มาเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัย และที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่ง ในทุกภาคของประเทศ โดยให้ครอบคลุมทุกภาคและทุกสาขาวิชารวม 500 คน

นอกจากนั้น ผู้วิจัยเลือกนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาแบบเจาะจงสาขาวิชาละ 5 คน รวม 60 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลเชิงลึก รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 560 คน

สำหรับมหาวิทยาลัยเปิดอื่นๆ ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในลักษณะเดียวกัน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะเป็นไปตามสัดส่วนประชากรนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้นๆ

2) เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ซึ่งเป็นเครื่องมือเดียวกันสำหรับทุกมหาวิทยาลัย ข้อคำถามเป็นคำถามเกี่ยวกับบริการที่จำเป็นต่อการทำให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ และถามระดับความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวกับที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เครื่องมือนี้ได้ผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างนักวิจัยทั้ง 4 มหาวิทยาลัย แล้ว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับบริการที่จำเป็นหรือมีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการนั้นที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ (เป็นข้อคำถามสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยรวมคือวัตถุประสงค์ข้อ 1 ซึ่งใช้ชุดคำถามเดียวกันสำหรับทุกมหาวิทยาลัย)

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือมาแปลเป็นภาษาไทย และขอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาทางไกลช่วยตรวจสอบทางด้านเนื้อหาแล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลการทดลองใช้มาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับการเก็บข้อมูลของวัตถุประสงค์ข้อ 1.2 โปรดดูรายละเอียดในวัตถุประสงค์ข้อ 2

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อ 1.2 โปรดดูรายละเอียดในวัตถุประสงค์ข้อ 2

วัตถุประสงค์ข้อ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ มสธ. ต่อแนวทางการพัฒนาบริการการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียน (วัตถุประสงค์เพิ่มของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นการดำเนินการเฉพาะมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) มีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรสำหรับการศึกษาในช่วงนี้ประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้กลุ่มเดียวกับประชากรสำหรับวัตถุประสงค์ข้อ 1

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษาจากสาขาวิชาต่างๆ ทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษา ได้แก่ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศ และศูนย์วิทย์พัฒนา (10 แห่ง)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในทุกสาขาวิชา ของ มหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2556 ใช้กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ข้อ 1

กลุ่มที่ 2 คณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่างๆ

ผู้วิจัยสุ่มคณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่างๆ ตาม สัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละสาขาวิชา ให้ได้กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ 80 คน จากประชากร คณาจารย์ที่สอนระดับบัณฑิตศึกษา 120 คน

กลุ่มที่ 3 บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดบริการสนับสนุน การศึกษา ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงบุคลากรมาหน่วยงานละ 10 คน จาก 5 หน่วยงาน สำหรับบุคลากร ของศูนย์วิทย์พัฒนา 10 ศูนย์ สุ่มมาศูนย์ละ 3 คน ได้ 30 คน รวมกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 80 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม = $560 + 80 + 80 = 720$ คน

2) เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยเครื่องมือ 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อ คำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับบริการที่จำเป็นหรือมีผลต่อการเรียนให้ประสบ ผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกลและความพึงพอใจต่อบริการนั้นที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เป็นแบบ ประเมินค่า 7 ระดับ (เป็นข้อคำถามสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยร่วมคือวัตถุประสงค์ข้อ 1 ซึ่งใช้ชุด คำถามเดียวกันสำหรับทุกมหาวิทยาลัย)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการที่มีผลต่อการเรียนให้ ประสบผลสำเร็จในการเรียนในระบบการศึกษาทางไกล เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และ คำถามปลายเปิด (เป็นข้อคำถามสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยเพิ่ม ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด (เป็นข้อคำถามสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยเพิ่มของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามสำหรับบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบความสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด (เป็นข้อคำถามสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยเพิ่มของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช)

ชุดที่ 4 แบบสัมภาษณ์นักศึกษา ประกอบด้วยประเด็นคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีผลอย่างยิ่งต่อการเรียนให้สำเร็จโดยไม่ออกกลางคัน และแนวทางการพัฒนาบริการดังกล่าว (เป็นข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 และ ข้อ 2)

การทดลองใช้เครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน นำผลการทดลองมาหาค่าความเชื่อมั่นได้ความเชื่อมั่น = 0.89 ชุดที่ 2 ทดลองใช้กับอาจารย์ จำนวน 10 คน และชุดที่ 3 ทดลองใช้กับบุคลากรจำนวน 10 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำผลการทดลองมาปรับปรุงแบบสอบถามแต่ละชุด ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง โดยไม่ต้องนำไปเข้าที่ประชุมกลุ่มมหาวิทยาลัยเปิดอีก

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา

ผู้วิจัยประสานงานกับสาขาวิชาและศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศที่จัดสัมมนาเสริมให้แก่ นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกที่มหาวิทยาลัยและที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศ เพื่อขอไปแจกแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาที่มาเข้ารับการสัมมนาเสริมที่มหาวิทยาลัยและที่ศูนย์วิทยพัฒนาทั้ง 10 แห่งทั่วประเทศ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 500 คน ปรากฏว่าได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 417 ฉบับ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงนักศึกษาสาขาวิชาละ 5 คน รวม 60 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม ผู้วิจัยนัดหมายนักศึกษาเพื่อสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสนับสนุนการศึกษา ที่มีผลต่อการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลให้ประสบผลสำเร็จ

(2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังคณาจารย์ที่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พร้อมทั้งโทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยตอบแบบสอบถามและส่งกลับยังผู้วิจัย ได้แบบสอบถามคืนมาที่สมบูรณ์ 49 ฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรที่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 80 คน พร้อมทั้งโทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยตอบแบบสอบถามและส่งกลับยังผู้วิจัย ได้แบบสอบถามคืนมาที่สมบูรณ์ 66 ฉบับ

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยแต่ละมหาวิทยาลัยทำการตรวจสอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับกลับคืนมาเพื่อดูความสมบูรณ์ และเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบระหว่าง 4 มหาวิทยาลัย เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมและค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็น ส่วนคำถามปลายเปิดและผลจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษา

การพัฒนารูปแบบการศึกษาประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ 2 ขั้นตอน คือ

2.1 การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามจากทุกกลุ่มตัวอย่างในขั้นที่ 1 มาสังเคราะห์จัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 จัดสัมมนาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการศึกษาร่วมกับนักวิจัย และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริการสนับสนุนการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยเปิดทุกแห่ง

ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เสนอในการประชุมร่วมระหว่างนักวิจัย 4 มหาวิทยาลัยเปิด คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทย อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์

และมีนักวิจัยและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเปิดสถานอย เวียดนาม มาร่วมสัมมนาด้วย จึงรวมเป็น 5 มหาวิทยาลัย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบการบริการสนับสนุน การศึกษา ประเด็นที่ใช้สอบถามในการสัมมนา ได้แก่ ความคิดเห็นต่อรูปแบบในภาพรวมทั้งหมด และความคิดเห็นต่อบริการในแต่ละช่วง จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากการสัมมนามาปรับปรุง ร่างรูปแบบการบริการสนับสนุนการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการบริการการศึกษา

การดำเนินการในขั้นนี้ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การประเมินรูปแบบการบริการการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงผู้ทรงคุณวุฒิของไทยที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาทางไกลในภาพรวม และผู้ที่มีประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา โดยระบบการศึกษาทางไกล มารวม 15 ท่าน แล้วเชิญเข้าร่วมสัมมนาเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อร่าง รูปแบบการบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบการศึกษาทางไกล โดยจัด สัมมนา 1 วัน ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระหว่างการสัมมนาผู้วิจัยได้บันทึกข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 15 ท่าน ตลอดการสัมมนา

3.2 ปรับปรุงรูปแบบการบริการการศึกษาที่มีผลต่อการเรียนให้ประสบผลสำเร็จในระบบ การศึกษาทางไกล

ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงร่างรูปแบบการ บริการการศึกษาในรายละเอียดแต่ละด้านให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อจะนำไปสู่การปฏิบัติ ได้ แล้วนำเสนอในรายงานวิจัยต่อไป

การแปลผลค่าคะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การแปลผลความสำคัญหรือความจำเป็นและความพึงพอใจ

เนื่องจาก แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา เป็นการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่จำเป็นหรือ สำคัญต่อการเรียนให้สำเร็จ (Importance หรือ I) และในขณะเดียวกันก็สอบถามว่า บริการนั้นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับใด (Satisfaction หรือ S) ทั้งนี้ เพื่อจะพิจารณาความแตกต่างระหว่าง ความสำคัญกับความพึงพอใจ ซึ่งถ้าต่างกันมากก็ต้องเร่งปรับปรุง โดยมีช่วงระดับให้แสดงความ คิดเห็น 7 ช่วงระดับ และมีการแปลผลดังนี้

ระดับความสำคัญหรือความจำเป็นของบริการ

(Importance หรือ I)

6.50-7.00 =	สำคัญหรือจำเป็นมากที่สุด
5.50-6.49 =	สำคัญหรือจำเป็นมาก
4.50-5.49 =	สำคัญหรือจำเป็นค่อนข้างมาก
3.50-4.49 =	สำคัญหรือจำเป็นปานกลาง
2.50-3.49 =	สำคัญหรือจำเป็นค่อนข้างน้อย
1.50-2.49 =	สำคัญหรือจำเป็นน้อย
0.50-1.49 =	สำคัญหรือจำเป็นน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว

(Satisfaction หรือ S)

6.50-7.00 =	พึงพอใจมากที่สุด
5.50-6.49 =	พึงพอใจมาก
4.50-5.49 =	พึงพอใจค่อนข้างมาก
3.50-4.49 =	พึงพอใจปานกลาง
2.50-3.49 =	พึงพอใจค่อนข้างน้อย
1.50-2.49 =	พึงพอใจน้อย
0.50-1.49 =	พึงพอใจน้อยที่สุด

2) การพิจารณาค่าความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความสำคัญของบริการ (I) กับความพึงพอใจต่อบริการ (S)

ความแตกต่าง

1.25 ขึ้นไป

1.00-1.24

0.75-0.99

0.50-0.74

0.25-0.49

0.00-0.24

แปลผล

แตกต่างมากที่สุด (ต้องปรับปรุงด่วน)

แตกต่างมาก (ต้องปรับปรุง)

แตกต่างค่อนข้างมาก (พิจารณาปรับปรุง)

แตกต่างปานกลาง (ยังไม่ต้องปรับปรุง)

แตกต่างน้อย (ยังไม่ต้องปรับปรุง)

แตกต่างน้อยที่สุด (ยังไม่ต้องปรับปรุง)

3) การแปลผลระดับความเชื่อมั่นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

ระดับความเชื่อมั่น

6.50 – 7.00

5.50 – 6.49

4.50 – 5.49

3.50 – 4.49

2.50 – 3.49

1.50 – 2.49

0.50 – 1.49

แปลผล

เชื่อมั่นมากที่สุด

เชื่อมั่นมาก

เชื่อมั่นค่อนข้างมาก

เชื่อมั่นปานกลาง

เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย

เชื่อมั่นน้อย

น้อยที่สุด

4) การแปลผลเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนา

แบบสอบถามนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุง โดยมีระดับที่ควรปรับปรุง 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ระดับที่ควรปรับปรุง	แปลผล
4.50 – 5.00	ควรปรับปรุงมากที่สุด
3.50 – 4.49	ควรปรับปรุงมาก
2.50 – 3.49	ควรปรับปรุงปานกลาง
1.50 – 2.49	ควรปรับปรุงน้อย
0.50 – 1.49	ควรปรับปรุงน้อยที่สุด

