

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนัก โดยการวิจัยนั้นจะใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากร คือ กลุ่มผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วย เลขานุการสำนัก มี 7 คน หัวหน้างานอำนวยการ 10 คน หัวหน้างานบริหารทั่วไป 8 คน และเลขานุการสำนักควบคุมหัวหน้างานบริหารทั่วไป 2 คน รวมจำนวน 27 คน ตามตาราง 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากร

ชื่อสำนัก	เลขานุการสำนัก	ตำแหน่ง		เลขานุการสำนัก ควบคุมหัวหน้างาน บริหารทั่วไป
		หัวหน้างาน อำนวยการ	หัวหน้างาน บริหารทั่วไป	
วิชาการ	-	1	1	-
ทะเบียนและวัดผล	1	1	1	-

ตารางที่ 3.1 ประชากร (ต่อ)

สำนักงานเลขานุการ สำนัก	เลขานุการสำนัก	ตำแหน่ง		เลขานุการสำนัก ควบหัวหน้างาน บริหารทั่วไป
		หัวหน้างาน อำนวยการ	หัวหน้างาน บริหารทั่วไป	
เทคโนโลยีการศึกษา	-	1	-	1
บริการการศึกษา	1	1	1	-
บรรณสารสนเทศ	-	1	-	1
พิมพ์	1	1	1	-
การศึกษาต่อเนื่อง	1	1	1	-
คอมพิวเตอร์	1	1	1	-
บัณฑิตศึกษา	1	1	1	-
วิจัยและพัฒนา	1	1	1	-
รวม	7	10	8	2

การเก็บข้อมูลมีเลขานุการสำนักของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา และสำนักบรรณสารสนเทศที่ควบตำแหน่งเลขานุการสำนัก และหัวหน้างานบริหารทั่วไป จำนวน 2 คน และไม่สามารถเก็บข้อมูลของสำนักวิชาการจำนวน 1 คน เพราะเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดในช่วงระยะเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ถึง 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 การสัมภาษณ์ใช้เวลาเฉลี่ย 30-45 นาทีต่อ 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล เพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน และการใช้แหล่งและประเภทสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ แนวคำถามสัมภาษณ์ แบบสังเกต เอกสารที่เกี่ยวข้อง และเครื่องบันทึกเสียง

2.1 แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ โดยมี ชื่อ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษในภาระงานต่างๆ (ภาคผนวก ง)

2.2 แนวคำถามสัมภาษณ์ มีจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ สภาพการใช้สารสนเทศ และเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศตามภาระงานที่ซับซ้อน (ภาคผนวก ฉ)

2.3 แบบสังเกต โดยใช้แบบสังเกตเกี่ยวกับแหล่ง และรูปแบบสารสนเทศ (ภาคผนวก จ)

2.4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ ตำรา วารสารวิชาการ และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเพื่อนำมาศึกษาและวิเคราะห์ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และแนวคำถามในการสัมภาษณ์

2.5 เครื่องบันทึกเสียง พร้อมสมุดบันทึกเพื่อเก็บรายละเอียดของคำสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล ณ ห้องประชุมสำนักงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ถึง 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกตามขั้นตอน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2547: 73-80) ดังนี้

3.1 กำหนดขอบเขตและประเด็นข้อคำถามให้ชัดเจน โดยการเตรียมความพร้อม การตรวจสอบเครื่องมือแนวคำถามสัมภาษณ์ แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไป แบบสังเกต การทดลองสัมภาษณ์ และการติดต่อ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1.1 จัดส่งแนวคำถามสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบสังเกต เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักพิจารณา และแก้ไข ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1.2 เริ่มทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยแนวคำถามสัมภาษณ์ตามข้อ 3.1.1 โดยแนะนำตัวเอง วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและนัดหมายเวลาล่วงหน้าทางโทรศัพท์

3.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทป พร้อมวิเคราะห์ และปรับปรุงแนวคำถามสัมภาษณ์ให้ตรงประเด็น

3.1.4 ขออนุญาตทำวิทยานิพนธ์ และหนังสือเวียน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยถึงผู้อำนวยการแต่ละสำนัก จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (ภาคผนวก ข)

3.2 เข้าสู่สถานที่ที่นัดหมายและแนะนำตนเองกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้ห้องประชุม และห้องทำงาน ของสำนักงานเลขานุการสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ก่อนที่จะสัมภาษณ์จริง ผู้วิจัยได้จัดทำตารางนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ผ่านเลขานุการสำนัก พร้อมจัดส่งแนวคำถามสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ฉ) ทางอีเมลล์และโทรสารถึงเลขานุการสำนักเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้ทราบแนวคำถามก่อนล่วงหน้า

3.3 ชี้แจงจุดมุ่งหมายและแนะนำงานวิจัย

ผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ กำหนดระยะเวลาในการสัมภาษณ์โดยประมาณ 30-45 นาที และยื่นหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเพื่อลงนามร่วมกันระหว่างผู้วิจัย และผู้เข้าร่วมวิจัย (ภาคผนวก ค) แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ง) และแนวคำถามสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ฉ)

3.4 สัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้วิจัยเริ่มต้นดำเนินการสัมภาษณ์ โดยเปิดเทปเพื่อบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และใช้แนวคำถามสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้อธิบาย ระหว่างการสัมภาษณ์ถ้ามีข้อสงสัยผู้วิจัยจะถามใหม่เพื่อความถูกต้อง และสุดท้ายขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยในการให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล และถ้ามีข้อสงสัยเพิ่มเติม ผู้วิจัยจะมาขอข้อมูลใหม่อีกครั้ง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกสำหรับการวิจัยครั้งนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2547: 93-94) คือ เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้อธิบายคำถามทำให้ได้รับคำตอบมากขึ้น ได้มีโอกาสเผชิญหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์ และได้ข้อมูล รายละเอียดที่เฉพาะเจาะจง และคำตอบที่ชัดเจนในเรื่องที่ศึกษา

กรณีสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ควบตำแหน่งเลขานุการสำนัก ผู้วิจัยแยกสัมภาษณ์ตามตำแหน่งหน้าที่

3.5 ถอดเทปบันทึกเมื่อถึงที่พักทันที

หลังจากสัมภาษณ์เสร็จ ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกทันทีเมื่อถึงที่พัก เพื่อตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้อง และครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลคู่ขนานไปกับการสัมภาษณ์ และนำกลับมาวิเคราะห์อีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และถูกต้อง โดยวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ และปริมาณ ตามรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม (ภาคผนวก ฉ) ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มข้อมูล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยคำนวณค่าร้อยละ และแสดงผลเป็นตาราง

4.2 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดเทปสัมภาษณ์ เป็น 4 กลุ่ม คือ

4.2.1 **ผู้ใช้สารสนเทศ** คือ เลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน กรณีผู้เข้าร่วมวิจัยควบตำแหน่งจะแยกผู้ใช้ตามตำแหน่งหน้าที่ ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ใช้โดยการใช้รหัสพยัญชนะไทยเป็นตัวกำหนดชื่อสำนัก และรหัสตัวเลขเป็นตัวกำหนดตำแหน่งงานของผู้ใช้สารสนเทศ

4.2.2 **ประเภทของภาระงาน**

4.2.3 **ลักษณะของภาระงานที่ซับซ้อน**

4.2.4 **แหล่งและประเภทสารสนเทศที่ใช้ตามภาระงานที่ซับซ้อน**

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากแนวคำถามสัมภาษณ์ (ภาคผนวก จ) เป็นเชิงคุณภาพ และปริมาณ ดังนี้

4.3.1 เชิงคุณภาพ โดยการตีความ เชื่อมโยง แปลความหมาย เปรียบเทียบเพื่อ เชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เข้าถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สภาพการใช้ และ เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของผู้บริหารสำนักงานเลขานุการ

4.3.2 เชิงปริมาณ โดยหาความถี่ของแหล่งและประเภทสารสนเทศตามภาระงาน ที่ซับซ้อนของเลขานุการสำนัก และหัวหน้างาน โดยคำนวณเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแสดงผล เป็นตาราง และแผนภาพ

