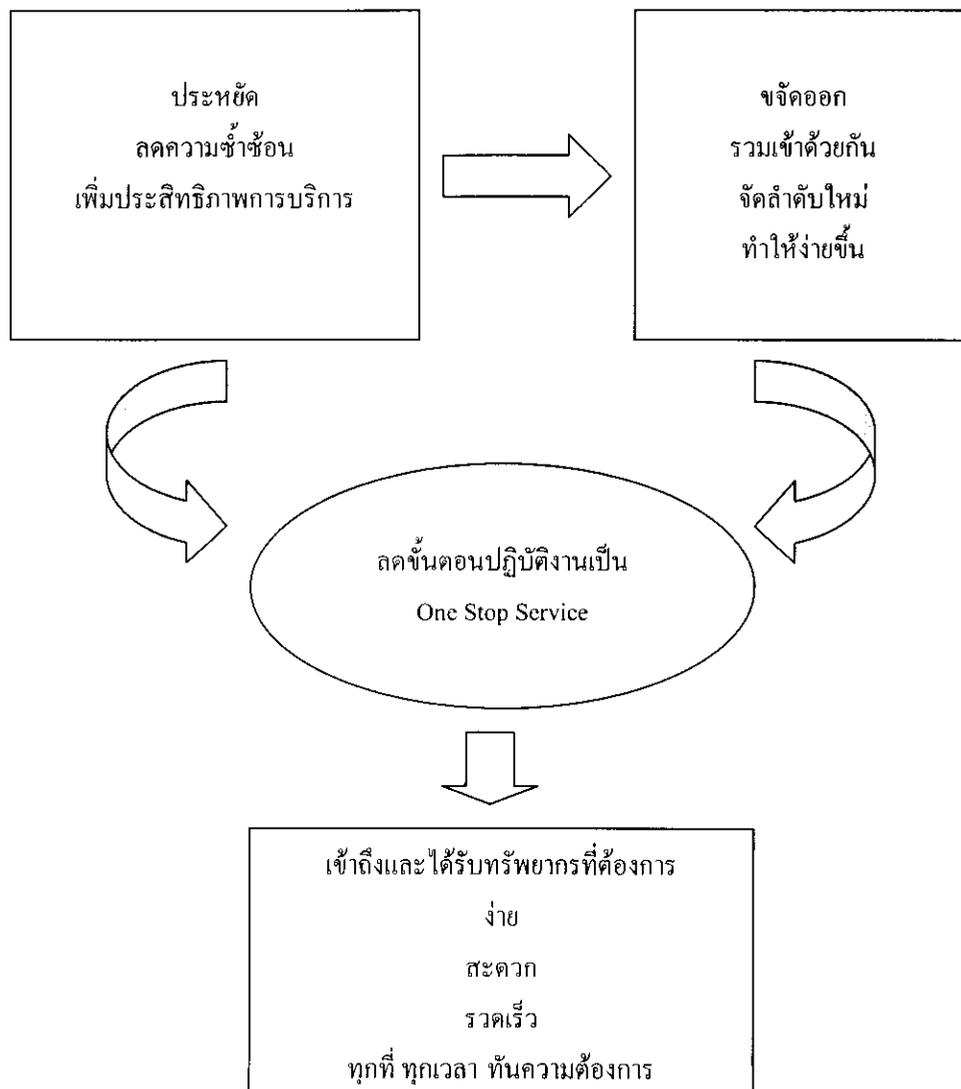


บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) โดยได้ศึกษาแนวคิด หลักการการปฏิรูประบบราชการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาระบบราชการไทย การศึกษาการทำงานและวิธีการทำงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาวิเคราะห์สภาพการดำเนินงาน ปัญหาและจุดอ่อนของการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอดีตตั้งแต่เริ่มจัดให้มีบริการนี้จนถึงปัจจุบัน ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการดังกล่าว โดยการลดขั้นตอนกระบวนการงานและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิเคราะห์วิธีการทำงานของกระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการบริการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากนี้

ประชากรและเครื่องมือในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยปฏิบัติการ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างจึงมีหลายขั้นตอน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก็มีหลากหลาย ดังต่อไปนี้

1. ใช้ตารางทำงาน (Time Log) แบบบันทึกเวลา (Time Sheet) และแผนภูมิกระบวนการ (Flow Process Chart) บันทึกข้อมูลเพื่อสังเกตกิจกรรมการทำงานของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศว่ามีกิจกรรมอะไรบ้าง ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในแต่ละกิจกรรมเฉลี่ยเท่าไร
2. รวบรวมสถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างปีงบประมาณ 2546-2548 เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาเปรียบเทียบ และศึกษาพัฒนาการของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างอดีตกับปัจจุบัน โดยใช้สถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของปีงบประมาณ 2549 เป็นข้อมูลศึกษาเปรียบเทียบ
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ประสานงานคณะ จำนวน 31 คน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ประสานงานคณะ เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ผลกระทบ ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ จำนวน 120 คน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ทั้งในลักษณะของผู้ใช้บริการโดยทั่วไปและผู้ให้บริการเฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ และไม่ใช้บริการ และความพึงพอใจในบริการนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประเมินผลการให้บริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน การจัดการ การปรับปรุงบริการและการพัฒนางานต่อไป
4. ประชุมปฏิบัติการคณะผู้วิจัยเพื่อระดมสมองวิเคราะห์การทำงานและหาทางกำจัดความสูญเปล่าของงานที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงานด้วยหลักการและเทคนิคทางวิศวกรรม “ECRS” และเทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H

5. ปรับปรุงกระบวนการทำงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยยึดหลักการประหยัด ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
6. วิเคราะห์สถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างปีงบประมาณ 2546-2549 เพื่อประเมินผลเปรียบเทียบวัดผลงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการ คณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาสภาพแวดล้อม และศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีด้านการปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาระบบราชการไทย การบริหารจัดการภาครัฐที่ดี รวมทั้งศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวถึงในบทที่ 2

1.2 ศึกษาการทำงาน

คณะผู้วิจัยได้บูรณาการระเบียบวิธีวิจัยหลายวิธีการผสมผสานกัน เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาการทำงาน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสารเพื่อให้ทราบความเป็นมาของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ 2546 จนถึงปัจจุบัน ดังรายละเอียดได้กล่าวไว้ในบทที่ 2

2) ศึกษาวิเคราะห์สถิติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นระหว่างปีงบประมาณ 2546 จนถึงปีงบประมาณ 2549 ทำให้ทราบว่าบริการดังกล่าวเป็นบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการใช้มากขึ้นเป็นลำดับและยังเป็นบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

3) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบสภาพปัจจุบัน ผลกระทบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ตามความต้องการของผู้รับบริการ

4) ศึกษาการทำงาน เป็นการวิเคราะห์ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบัน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยใช้หลักการและแนวคิดทางวิศวกรรม “ECRS” และเทคนิคการตั้งคำถาม 6W-1H

5) พัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงาน เป็นการศึกษาและพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มคุณภาพเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ตามความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

นำผลที่ได้จากการศึกษาการทำงานมาปรับปรุงวิธีการทำงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นใหม่ โดยยึดหลักการประหยัด ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์เพื่อวัดผลงาน

ในระหว่างการปรับปรุงวิธีการทำงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้มั่นใจว่าวิธีการทำงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ปรับปรุงใหม่ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีผลงานเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาในปริมาณ จำนวน และอัตราส่วนมากน้อยเพียงใด คณะผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์สถิติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2549 เปรียบเทียบประเมินผลกับสถิติบริการดังกล่าว ปีงบประมาณ 2546, 2547 และ 2548

รายละเอียดผลการวิจัย ดังที่ได้นำเสนอในบทที่ 4