

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนหน่วยงานระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการกระบวนการ ตามหลัก PM5 มาใช้ร่วมในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลัก PM 5 ด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) กรณีศึกษา :ระบบงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะใน ครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่ว สังกัดคณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประกอบด้วย พนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่ว ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ สังกัดคณะ จำนวน 11 คณะ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1.1 เชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1.1.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เคยมีผู้ดำเนินการวิจัยเอาไว้และนำมาพัฒนาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และกำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือโดยขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

1.1.2 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัยเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1.1.3 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.1.2 เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างดำเนินการสร้างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.2.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อคำถาม
- 1.2.2 กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า
- 1.2.3 จัดเรียงเรียงข้อคำถามให้สมบูรณ์

2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

2.1 เชิงปริมาณ เครื่องมือในการทำวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อ ศึกษากระบวนการดำเนินงานที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตาม (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งภายในระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสายสนับสนุน ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติงานในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

2.2 เชิงคุณภาพ เครื่องมือในการทำวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้เป็นกรอบของคำถามในการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนหรือกลุ่ม แบบสัมภาษณ์มีประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นไว้ในการสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน หรือมีการเรียงลำดับก่อนหลังในการสัมภาษณ์ไว้เป็นอย่างดีจนถึงคำถามสุดท้าย เป็นวิธีการที่ง่ายสำหรับการนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลและเหมาะสมกับผู้สัมภาษณ์ที่ยังไม่มีประสบการณ์มากเพียงพอ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1. เชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานสายสนับสนุน ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- 1.2 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 1.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถามในแบบสอบถาม และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 เชิงคุณภาพ

การจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.2.1 สัมภาษณ์หัวหน้างานของพนักงานสายสนับสนุนปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ สังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 11 คน

3.2.2 สัมภาษณ์ตามหัวข้อที่กำหนด

3.2.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปเป็นแนวพนักงานสายสนับสนุนปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และจัดทำสรุปในรายงานการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลัก PM 5 ด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) กรณีศึกษา :ระบบงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดหน่วยงานคณะใน ครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามการปฏิบัติงาน สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ ดังนี้

1. **เชิงปริมาณ (Quantitative Research)** ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้สูตรดังนี้
สูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

ข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความ สอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความ สอดคล้อง แล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายและเปรียบเทียบข้อมูล ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนน}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนน}$$

$$N = \text{จำนวน}$$

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum (x - \bar{X}) =$ ผลรวมของคะแนนลบด้วยคะแนนเฉลี่ย

N = จำนวน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยจัดทำแบบสัมภาษณ์สอดแทรกไปในแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบคำถามได้ตรงประเด็น ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ลักษณะจัดเตรียมชุดคำถามและวิธีการสัมภาษณ์ที่มีขั้นตอนล่วงหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวัดและเปรียบเทียบ ที่เรียกว่า Benchmarking ถือเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการวัดเปรียบเทียบความสามารถโดยมีนัยที่แสดงถึงว่าผู้ที่ดีที่สุดหรือเก่งที่สุด คือต้นแบบที่ผู้อื่นจะใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของตนเองได้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 หาค่าร้อยละของคะแนน (Percentage)

5.1.2 หาค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)

5.1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (S.D)

สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.2.1 หาค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)

5.2.2 หาค่าเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี