

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาที่เลขานุการประสบระหว่างการใช้สารสนเทศเหล่านั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการถึงปี พ.ศ. 2547 โดยใช้บัญชีรายชื่อสมาชิกจากหนังสือประจำปีของทางสมาคมฯ จำนวนทั้งสิ้น 203 คน

2.2 กลุ่มที่ศึกษา กลุ่มที่ศึกษาถูกคัดเลือกจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยมีคุณสมบัติหลักคือปัจจุบันยังปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ

2.3 ขั้นตอนในการคัดเลือกบัญชีกลุ่มที่ศึกษา ในการคัดเลือกกลุ่มที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.3.1 ติดต่อผู้จัดการสำนักงานของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเพื่อขอบัญชีรายชื่อของสมาชิกของทางซึ่งมีสมาชิกทั้งสิ้น 424 คน เป็นสมาชิกที่มีตำแหน่งงานหลากหลาย เช่น ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ เลขานุการ เป็นต้น

2.3.2 คัดเฉพาะสมาชิกที่ปัจจุบันยังปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ ซึ่งมีทั้งสิ้น 203 คน

2.3.3 แบ่งประเภทของธุรกิจขององค์กรที่สมาชิกปฏิบัติงานอยู่ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ งานผลิต งานขายสินค้า และงานบริการ

2.3.4 แบ่งกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรประเภทงานผลิตมี 77 คน ในประเภทงานขายสินค้า 31 คน และในประเภทงานบริการ 95 คน รวมทั้งสิ้น 203 คน

2.3.5 คัดเลือกกลุ่มที่ศึกษาแบบเจาะจงจำนวน 12 คน โดยเน้นที่สมาชิกที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรขนาดใหญ่เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก โดยแบ่งเกณฑ์การเลือกเบื้องต้นดังนี้

1) งานผลิต เลือกจากบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์กรที่ไม่ใช่
องค์กรมหาชน 2 คน

2) งานขายสินค้า เลือกจากบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์กรที่
ไม่ใช่องค์กรมหาชน 2 คน

3) งานบริการ เลือกจากบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์กรที่ไม่ใช่
องค์กรมหาชน 2 คน

2.4 ขั้นตอนการขออนุญาตสัมภาษณ์

ทำเรื่องขอหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเพื่อขอความร่วมมือจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการ เมื่อทางสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยอนุญาตและแจ้งทางสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ทราบในเบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง โดยผู้วิจัยมีการศึกษาลักษณะและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และปัญหาของการใช้สารสนเทศรวมทั้งเอกสารวิชาการเกี่ยวกับอาชีพเลขานุการ ผสมกับประสบการณ์เชิงวิชาชีพทางเลขานุการของผู้วิจัย ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในลักษณะคำถามปลายเปิด (Opened end) โดยกำหนดแนวคำถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ผู้วิจัย แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษาและ แนวทางบทสัมภาษณ์

3.1 แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น (Fact Sheet) เป็นแบบรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษา ทางด้านชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ (ภาคผนวก ก)

3.2 คำถามสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นแบบเจาะลึก โดยมีคำถามกำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นลักษณะกึ่งโครงสร้าง ลักษณะของคำถามจะมีหัวข้อกว้าง ๆ และเป็นแบบปลายเปิด (Opened end) แล้วจึงค่อยป้อนคำถามที่ต้องการเจาะประเด็นปัญหาวิจัยในระดับลึกต่อไป (นิศา ชูโต 2545: 165) คำถามสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ 5 ข้อ ดังนี้ (ภาคผนวก ข)

- 3.2.1 บทบาทหน้าที่ภาระหลักของเลขานุการ
- 3.2.2 สารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3.2.3 การใช้สารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาในงานเลขานุการ
- 3.2.4 แหล่งสารสนเทศที่เลขานุการใช้และเหตุผลที่เลือก
- 3.2.5 ทักษะของเลขานุการตอบสนองบทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีต่อการ ใช้สารสนเทศ

4. การปรับปรุงเครื่องมือและทดลองสัมภาษณ์

ผู้วิจัยมีการปรับปรุงเครื่องมือและทดลองสัมภาษณ์ดังนี้

4.1 การปรับปรุงเครื่องมือ ผู้วิจัยเสนอร่างคำถามสัมภาษณ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ 3 ครั้งในวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และปรับปรุงครั้งแรกในวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ปรับปรุงครั้งที่ 2 และนำเสนอในวันสัมมนาเข้มครั้งที่ 1 ของวิทยานิพนธ์ 2 วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือให้คำถามมีความชัดเจน ตรงประเด็น สามารถเข้าใจได้ง่าย

4.2 การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำคำถามสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทำการฝึกซ้อมเทคนิคการสัมภาษณ์กับผู้ทำงานหน้าที่เลขานุการที่เป็นสตรีแต่มีใช้กลุ่มที่ศึกษาจำนวน 2 คนต่อหน้าอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทดสอบเทคนิคการสัมภาษณ์

4.2.1 การทดสอบเครื่องมือครั้งที่ 1 การทดสอบโดยการซ้อมสัมภาษณ์ครั้งแรก ในวันเสาร์ที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2547 พบสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขได้แก่ การป้อนคำถามที่ตรงประเด็น และชัดเจนมากขึ้นเพื่อให้กลุ่มที่ศึกษาตอบมากขึ้น ผู้วิจัยควรมีการสรุปคำสัมภาษณ์ในแต่ละ ขั้นตอนก่อนถามในประเด็นต่อไป และสุดท้ายคำถามต้องให้ครอบคลุมทุกประเด็นของ วัตถุประสงค์การวิจัย

4.2.2 การทดสอบเครื่องมือครั้งที่ 2 การทดสอบโดยการซ้อมสัมภาษณ์ในวันเสาร์ ที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2547 พบสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ผู้วิจัยควรป้อนคำถามที่ละเอียด โดย

ให้กลุ่มที่ศึกษาได้อธิบายถึงสภาพการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ผู้วิจัยควรดป้อนคำถามที่นอกเหนือวัตถุประสงค์การวิจัย ในกรณีที่กลุ่มที่ศึกษาเกิดความไม่มั่นใจกับคำตอบที่ได้ให้ไป ผู้วิจัยควรมีการบันทึกอย่างสั้นและให้กลุ่มที่ศึกษาดูเพื่อให้สามารถสรุปคำให้สัมภาษณ์ได้แม่นยำขึ้น และท้ายสุดผู้วิจัยควรมีการเตรียมเครื่องบันทึกเสียงเพิ่มอีก 1 เครื่องเพื่อป้องกันกรณีเครื่องบันทึกหลักเกิดชำรุดกระทันหัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเอง (ภาคผนวก ค) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก
- 5.2 ผู้วิจัยเปิดการสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัวเอง อธิบายเกี่ยวกับโครงการวิจัย วัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล แนวคำตอบ และประโยชน์ที่จะได้อย่างกระชับ
- 5.3 ผู้วิจัยซักถามกลุ่มที่ศึกษาด้วยคำถามทั่วไปอย่างเป็นกันเอง เพื่อให้สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้นสำหรับการสัมภาษณ์ในลำดับต่อไป
- 5.4 ก่อนสัมภาษณ์จะลงนามร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มที่ศึกษาในแบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการศึกษา (ภาคผนวก ง) และขออนุญาตบันทึกเสียง
- 5.5 ผู้วิจัยขอให้กลุ่มที่ศึกษาตอบข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ตามรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

- 6.1 การถอดคำสัมภาษณ์ ผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์จากเทปบันทึกเสียงแบบคำต่อคำ โดยไม่มีการสรุปหรือดัดแปลงใด และนำมาจัดพิมพ์ไว้เป็นเนื้อหาของแต่ละคน รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องกับเทปสัมภาษณ์อีกครั้ง (ภาคผนวก จ)

6.2 การใช้ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษา ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยผู้วิจัยนำมารวบรวมไว้กับเนื้อหาสัมภาษณ์และแยกเป็นแต่ละคน

6.3 การเข้ารหัสข้อมูล (Encoding) โดยการจัดหมวดหมู่ (Category) และนำข้อมูลที่ให้รหัสแล้วมาเปรียบเทียบหาความคล้ายคลึงหรือความแตกต่าง รหัสที่คล้ายคลึงก็จะนำมาจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน เช่น “SECRETARY” ถูกกำหนดให้เป็นตัวเลข 1 ถึง 12 ใช้แทนกลุ่มที่ศึกษา เพื่อเป็นการเก็บความลับให้กับกลุ่มที่ศึกษา “PROBLEM DIMENSION” ถูกกำหนดให้แทนภาระหน้าที่หลักของเลขานุการ “PROBLEM OF INFORMATION USE” ถูกกำหนดให้แทนปัญหาของการใช้สารสนเทศ เป็นต้น (ภาคผนวก ฉ) ส่วนข้อมูลที่ไม่ได้เข้ารหัสคือข้อมูลที่ถูกกลดทอนลงเพราะไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส

6.4 การปรับกลุ่มของข้อมูล (Recoding) ผู้วิจัยทำความเข้าใจกับหมวดหมู่และการเข้ารหัสข้อมูลข้างต้นเพื่อปรับแต่งรหัสข้อมูลให้ตรงและเหมาะสมยิ่งขึ้น