

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อหารูปแบบในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณหรือธุรการ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ศึกษารูปแบบระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ 3 นำรูปแบบที่ได้ในขั้นตอนที่สอง ไปทดลองปฏิบัติและประเมินผล

3.1 ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- การนิเทศงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณหรือธุรการ จำนวน 20 คน
- การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำหนังสือราชการ
- การจัดอบรมในเรื่องการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ พร้อมทั้งลงมือปฏิบัติ
- การจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีทันสมัย
- การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร

3.1.2 ตัวแปรควบคุม (Control Variables) ได้แก่

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ
- ระดับการศึกษา ปริญญาเอก โท ตรี อนุปริญญา ต่ำกว่าอนุปริญญา
- หน่วยงานที่สังกัด
- อายุราชการทั้งหมด
- ตำแหน่งตามสายงานที่ปฏิบัติ

3.1.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การพัฒนาระบบการเก็บเอกสารและบริการ
ในงานสารบรรณ ซึ่งผลที่ตามมาทำให้

- การบริการรวดเร็วขึ้น
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

3.2 กิจกรรมแทรกแซง (Intervention)

3.2.1. การนิเทศงาน เป็นระบบการติดตามผลงาน ที่แจ้งแนวทางในการเสนอ
แนะให้ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและการให้บริการ
ต่าง ๆ ในงานสารบรรณให้มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยมีขั้นตอน คือ เมื่อพบปัญหาหรือทราบ
สภาพปัญหาจากผู้ให้บริการแล้วก็จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดว่า ทำไมถึงเกิดปัญหา และมี
วิธีแก้ไขอย่างไร

3.2.2. การจัดอบรมชี้แจงในเรื่องของระบบการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งการอบรมนี้จะให้
ความรู้ ความเข้าใจว่า

- (1) การจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ คืออะไร
- (2) ทำไมจึงต้องทำ
- (3) แต่ละขั้นตอนมีสาระและแนวทางอย่างไร
- (4) ในการทำกิจกรรมการจัดเก็บเอกสาร มีหลักการอย่างไร

หลังจากการอบรมในหัวข้อข้างต้นแล้ว ก็จะมีภาคปฏิบัติโดยให้เจ้าหน้าที่เป็น
ผู้ปฏิบัติ ส่วนผู้วิจัยจะเป็นผู้สังเกตการณ์และให้คำแนะนำทางด้านการปฏิบัติให้ถูกวิธี โดยสรุปแล้ว
กิจกรรมแทรกแซงตัวที่ 2 นี้ จะหมายถึงการให้ความรู้ ทักษะ ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ในการ
จัดเก็บเอกสาร ช่วยลดเวลาในการค้นหาและการหายของเอกสารได้ รวมทั้งเป็นการทำให้
หน่วยงานมีวิธีการเก็บเอกสารอย่างมีระบบ

3.2.3. จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ และ
การจัดทำหนังสือราชการ

3.2.4. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนเดิม	ขั้นตอนใหม่
1. ลงทะเบียนรับหนังสือ	1. ลงทะเบียนรับหนังสือ
2. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น	2. แยกเรื่องจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ลงทะเบียนรับหนังสือ

2. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

1. ลงทะเบียนรับหนังสือ

2. แยกเรื่องจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนเดิม	ขั้นตอนใหม่
3. นำเสนอแฟ้มคนบตี/ รองคนบตีที่เกี่ยวข้อง	3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
4. งานสารบรรณดำเนินการส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4. นำแฟ้มเสนอคนบตีผ่านเลขานุการคณะ
5. หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ	5. สารบรรณดำเนินการส่งออก/ ส่งคืนเจ้าของเรื่อง
6. สารบรรณรับเรื่องต่าง ๆ ที่หน่วยงานดำเนินการ	
7. เสนอแฟ้มคนบตี ผ่านเลขานุการ	
8. สารบรรณดำเนินการส่งออก/ ส่งคืนเจ้าของเรื่อง	

3.2.5. การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นการเพิ่มทักษะและส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

3.2.6. การประชุมกลุ่มย่อย หรือการสังเกตและเฝ้าติดตามเป็นประจำทุก ๆ เดือน เป็นเวลา 6 เดือน

3.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน

ในการวัดและประเมินความสำเร็จของกิจกรรมแทรกแซงที่ดำเนินการในโครงการนี้ จะอิงกรอบแนวคิดเชิงระบบ (System Model) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องแล้วสัมพันธ์กัน ดังรูปข้างล่างนี้ คือ

ปัจจัยนำเข้า → กระบวนการ → ผลงาน → ผลลัพธ์ → ผลกระทบ

องค์ประกอบทั้ง 5 นี้ สามารถจะนำมาเป็นกรอบในการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ โดยการสร้างตัวชี้วัด (Indicator) ของแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators)

ปัจจัยนำเข้า	ตัวชี้วัด
1. คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้าน สารบรรณ หรือธุรการ หรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่ ให้บริการด้านสารบรรณ และผู้รับบริการ	1. ผู้รับบริการ จำนวน 134 คน มาใช้บริการ
2. งบประมาณ	2. จำนวนงบประมาณที่ใช้ไปในการดำเนินการ - การอบรมชี้แจงการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำหนังสือราชการ เป็นเงิน 3,000 บาท - การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Office เป็นเงิน 18,000 บาท
3. วัสดุอุปกรณ์	3. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ จำนวน 20 เครื่อง

3.3.2 ตัวชี้วัดทางด้านการกระบวนการ (Process indicators)

กระบวนการ	ตัวชี้วัด
1. การนิเทศงานและการติดตามผลงาน ชี้แจง แนวทางในการเสนอแนะส่งเสริมให้ผู้ให้ ผู้ให้บริการมีความรู้ เข้าใจ และให้บริการ ต่าง ๆ ได้ดี และรวดเร็ว	1. ได้นิเทศงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้าน สารบรรณ หรือธุรการ ตามระยะและแผน ที่กำหนดไว้
2. การจัดอบรมชี้แจงในเรื่องการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำหนังสือราชการ และการให้บริการ ด้านต่าง ๆ จำนวน 1 วัน	2. ได้มีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณ หรือธุรการตามแผนและ ระยะเวลาที่กำหนด
3. จัดทำคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำ หนังสือราชการ เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการ ต่าง ๆ	3. ได้จัดทำคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร และการ จัดทำหนังสือราชการ
4. การปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดย การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การวิเคราะห์	4. ได้มีการปรับลดขั้นตอนปฏิบัติงาน ดังนี้ (1) ศึกษาสภาพปัญหาทั่วไป

กระบวนการ	ตัวชี้วัด
ภาระงาน	(2) วิเคราะห์ภาระงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานคนปกติ และภาควิชา
	(3) ระดมสมองระหว่างเจ้าหน้าที่ใน สำนักงาน และภาควิชา จำนวน 5 วัน
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	5. ระยะเวลาที่ให้การอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Office
6. การติดตามและประเมินผล	6. จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ใช้ในการติดตาม และประเมินผล ก่อนและหลังการให้ Intervention 6 เดือน

3.3.3 ตัวชี้วัดของผลงาน (Output Indicators)

ผลงาน	ตัวชี้วัด
1. การนิเทศงาน และการติดตามผลงาน ชี้แจงแนวทางในการเสนอแนะส่งเสริมให้ ผู้ให้บริการมีความรู้ เข้าใจ และให้บริการ ต่าง ๆ ได้ดี และรวดเร็ว	1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือ ธุรการ ได้รับการนิเทศงาน 20 คน
2. การจัดอบรมชี้แจงในเรื่องการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำหนังสือราชการ และการให้บริการ ด้านต่าง ๆ จำนวน 1 วัน	2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการได้รับการอบรม (เป็นระยะเวลา 1 วัน)
3. จัดทำคู่มือในการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำ หนังสือราชการเพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการ	3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการ ได้รับเอกสารคู่มือในการ ปฏิบัติงาน จำนวน 20 คน
4. การปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดย การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การวิเคราะห์ ภาระงาน	4. จำนวนขั้นตอนการปรับลด จาก 8 ขั้นตอน เหลือ 5 ขั้นตอน

ผลงาน	ตัวชี้วัด
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการ ได้รับการอบรม การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ (จำนวน 60 ชั่วโมง)
6. การติดตามและประเมินผล	6. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการ ได้รับการติดตามและประเมินผล และหลังการให้ Intervention 6 เดือน

3.3.4 ตัวชี้วัดผลสำเร็จของผลลัพธ์ (Effect Indicators)

ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด
1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือ ธุรการ มีความรู้ในด้านการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำหนังสือราชการ และบริการต่าง ๆ ในงานสารบรรณ และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ	1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และทักษะ ในการให้บริการที่รวดเร็ว

3.3.5 ตัวชี้วัดผลกระทบ (Impact Indicators)

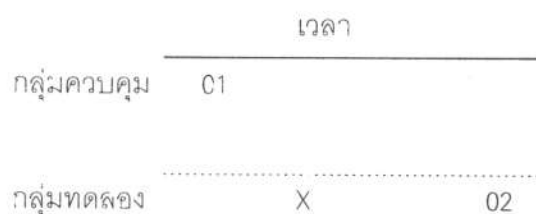
ผลกระทบ	ตัวชี้วัด
กิจกรรมแทรกแซงที่ดำเนินการในโครงการนี้ คาดว่าจะมีผลกระทบในทางที่ทำให้เจ้าหน้าที่ บริการได้อย่างรวดเร็ว การเก็บเอกสารอย่างมี ระบบ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	1. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง 2. จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่มีความ พึงพอใจในบริการของงานสารบรรณ

3.4 การออกแบบงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบไม่ทดลอง (Nonexperimental design) ซึ่ง เป็นการศึกษาสภาพปัญหา มุ่งค้นหาเหตุผลว่าเหตุใดจึงเกิดปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น แล้วจึง ใส่กิจกรรมแทรกแซงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มคงที่ (Static -

group design) ซึ่งหมายถึง มีทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมเป็นคนละกลุ่มกัน กลุ่มทดลองจะได้รับกิจกรรมแทรกแซงจากโครงการ (X) หลังจากนั้นจึงจัดทดสอบ (02) แล้วนำผลที่ได้จากการทดสอบนี้ไปเปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการทดสอบกลุ่มควบคุม (01) ซึ่งไม่ได้รับกิจกรรมแทรกแซงจากโครงการ

รูปแบบการวิจัย สามารถเขียนเป็นแผนภูมิดังนี้



กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ ได้แก่

1) สายผู้บริหาร ได้แก่ คณบดีทุกคณะ ผู้อำนวยการทุกสำนัก สถาบัน และศูนย์ รองคณบดีทุกคณะทุกฝ่าย รองผู้อำนวยการทุกสำนัก สถาบัน และศูนย์ หัวหน้าภาควิชา และรองหัวหน้าภาควิชาทุกภาควิชา เลขานุการคณะทุกคณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ ผู้อำนวยการกองทุกกอง จำนวน 345 คน

2) สายผู้สอน ได้แก่ ข้าราชการสาย ก. เช่น อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ จำนวน 1,388 คน

3) สายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการสาย ข. และสาย ค. จำนวน 2,463 คน

ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 332 คน

3.5 แหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากเอกสารปฐมภูมิ ทุติยภูมิ สื่อการนิเทศงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสารบรรณเพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากบุคลากร

3.6 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ในการศึกษาสภาพปัญหา จะเป็นการศึกษาจากภาพรวมของงานสารบรรณของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่

1) กลุ่มผู้รับบริการ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ 20 จากจำนวนประชากรแต่ละฝ่าย และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสายงานของประชากร 3 สาย โดยให้แต่ละสายได้บุคลากรจากทุกกองและทุกคณะ ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

2) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ 20 ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	ประชากร					กลุ่มตัวอย่าง				
	สายผู้ บริหาร	สายผู้ สอน (ก)	สาย สนับสนุน (ข,ค)	งาน ธุรการ/ จ บริหาร	รวม (คน)	สายผู้ บริหาร	สายผู้ สอน (ก)	สาย สนับสนุน (ข,ค)	งาน ธุรการ/ จ บริหาร	รวม (คน)
สำนักงานอธิการบดี										
กองกลาง	1	0	33	25	59	1	0	6	5	12
กองการเจ้าหน้าที่	1	0	17	4	22	1	0	3	4	8
กองกิจการนักศึกษา	1	0	29	4	34	1	0	5	1	7
กองคลัง	1	0	43	6	50	1	0	8	1	10
กองบริการการศึกษา	1	0	15	8	24	1	0	3	1	5
กองแผนงาน	1	0	28	5	34	1	0	5	1	7
กองอาคารและสถานที่	1	0	49	11	61	1	0	9	2	12
คณะเกษตรศาสตร์	24	105	92	20	241	4	21	18	4	47
คณะทันตแพทยศาสตร์	23	66	96	16	201	4	13	19	3	39
คณะเทคนิคการแพทย์	15	54	29	9	107	3	10	5	1	19
คณะเทคโนโลยี	11	35	43	11	100	2	7	8	2	19
คณะพยาบาลศาสตร์	22	97	35	15	169	4	19	7	3	33
คณะแพทยศาสตร์	52	294	1420	59	1,825	10	58	284	11	363
คณะเภสัชศาสตร์	17	47	43	15	122	3	9	8	3	23
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	19	81	23	11	134	3	16	4	2	25
คณะวิทยาศาสตร์	17	152	64	22	255	3	30	12	4	49
คณะวิศวกรรมศาสตร์	23	124	75	18	240	4	21	15	3	46
คณะศึกษาศาสตร์	26	237	37	16	316	5	47	7	3	62
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	13	12	16	4	45	2	2	3	1	8
คณะสัตวแพทยศาสตร์	21	47	54	15	137	4	9	10	3	26
คณะสาธารณสุขศาสตร์	19	22	24	6	71	3	4	4	1	12
ศูนย์คอมพิวเตอร์	3	0	24	3	30	0	0	4	1	5
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	0	32	6	44	1	0	6	1	8
สำนักวิทยบริการ	5	0	97	9	111	1	0	19	1	21
บัณฑิตวิทยาลัย	4	0	13	4	21	0	0	2	1	3
ศูนย์บริการวิชาการ	3	0	8	4	15	0	0	1	1	2
คณะศิลปกรรมศาสตร์	4	4	1	-	9	0	0	0	0	0
ศูนย์วิจัยสังคมวิทยาและนันทนาการ	0	0	4	1	5	0	0	0	1	1
สำนักทะเบียนและประมวลผล	5	0	14	2	21	1	0	2	1	4
คณะวิทยาการจัดการ	6	11	5	3	25	1	2	1	1	5
รวม	345	1,388	2,463	332	4,528	65	271	478	67	881

หมายเหตุ : ประชากรสายผู้บริหารสังกัดกองต่าง ๆ สำนักงานอธิการบดี ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เนื่องจากมีประชากร
จำนวนน้อย

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหานั้น จะจำกัดเขตเฉพาะในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้รับบริการ เนื่องจากมีประชกรน้อย จึงใช้อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างทุกคนในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 134 คน
- 2) กลุ่มผู้ให้บริการ โดยใช้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการ จำนวน 20 คน

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.7.1 กลุ่มผู้รับบริการ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้ตอบ

3.7.2 กลุ่มผู้ให้บริการ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้ตอบ และเฝ้าสังเกต

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

บันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้รับบริการโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (%) เป็นการหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ลักษณะของตัวอย่าง ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสภาพปัญหาของผู้ให้ และผู้รับบริการ
4. ค่า t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง
5. ค่า chi-square เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง