

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ใช้บริการ การบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร โดยมีวิธีการวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนในแบบสอบถาม การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และปฏิบัติงานจริง ณ วันที่สำรวจคือวันที่ 1 กันยายน 2548 ได้จำนวนประชากร 145 คน จึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 145 คน ในการนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้บุคลากรดังกล่าว จำนวน 145 ฉบับ ได้กลับคืนจำนวน 131 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.34 สามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งอาจารย์ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (ภาคผนวก ข)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเลือกตอบจำนวน 6 ข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน หน่วยงาน/ภาควิชาที่ปฏิบัติงาน และข้อมูลการใช้บริการของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสารในเรื่องต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการการให้บริการของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการบริหารงานเอกสาร (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539) เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อคำถามด้านบวก 20 ข้อ โดยข้อคำถามข้อ 1 ถึงข้อ 15 เป็นข้อคำถามความต้องการการให้บริการด้านการจัดการเอกสาร ข้อ 16 ถึงข้อ 20 เป็นข้อคำถามความต้องการการให้บริการด้านการจัดเก็บเอกสารแต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือต้องการมากที่สุด จนถึงต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามจากแบบสอบถามสภาพการปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สร้างโดย หลีฮวง (2542) มีข้อคำถาม 22 ข้อ นำมาสร้างข้อคำถามด้านบวก จำนวน 9 ข้อ และผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามด้านบวกเพิ่มเติมจำนวน 21 ข้อ โดยข้อคำถามข้อ 1 ถึงข้อ 22 เป็นข้อคำถาม ความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดการเอกสาร ข้อ 23 ถึงข้อ 30 เป็นข้อคำถาม ความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บเอกสารแต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ พอดีมากที่สุด จนถึงพอดีน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามจากแบบสอบถาม ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สร้างโดย ศิริ (2546) มีข้อคำถาม 24 ข้อ นำมาสร้างเป็นข้อคำถามด้านลบ จำนวน 6 ข้อคำถาม และผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามด้านลบเพิ่มเติม 7 ข้อ ข้อคำถามด้านบวก 1 ข้อ โดยข้อคำถามข้อ 1 ถึงข้อ 7 เป็นข้อคำถาม ความคิดเห็นปัญหาการให้บริการในด้านการจัดการเอกสาร ข้อ 8 ถึงข้อ 14 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นปัญหาการให้บริการในด้านการจัดเก็บเอกสาร แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือปัญหาเห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงปัญหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และท้ายสุดของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อต้องการให้บุคลากรของคณะฯ ในฐานะผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะการให้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสาร จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อเสนอแนะการใช้บริการด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร

### เกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนในแบบสอบถาม

การตรวจให้คะแนนก่อนนำมาวิเคราะห์หาระดับความต้องการ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสาร จะพิจารณาจากคำตอบของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริหารงานเอกสารด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสารในส่วนของ 2 ถึงส่วนของ 4 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วัดความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ตามแนวทางของ ลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยกำหนดให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน	5 หมายถึง	ความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน	4 หมายถึง	ความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นมาก
คะแนน	3 หมายถึง	ความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน	2 หมายถึง	ความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นน้อย
คะแนน	1 หมายถึง	ความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การประเมินผลระดับความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็น จะถือเกณฑ์ประเมินค่าตามความคิดเห็นของ (เบสท์ Best, อ้างตาม อภินันท์, 2545) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.68 – 5.00	ถือเป็นความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.67	ถือเป็นความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	ถือเป็นความต้องการ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นน้อย

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตามรายนามผู้เชี่ยวชาญใน (ภาคผนวก ก) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัยและเป็นผู้ที่มีความรู้ระดับสูงในการบริหารงานเอกสาร ได้พิจารณาเพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (content validity) พร้อมทั้งผู้วิจัยได้ปรับตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้จริงกับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการจัดการ 15 คน และคณะวิศวกรรมศาสตร์ 15 คน ซึ่งมีใช้บุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ในแบบสอบถามความต้องการของบุคลากรด้านการจัดการเอกสาร และ

ด้านการจัดเก็บเอกสารเท่ากับ 0.84 แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร เท่ากับ 0.82 และแบบสอบถามความคิดเห็นปัญหาการใช้บริการด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร เท่ากับ 0.80

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. จัดทำหนังสือขออนุญาตจากคณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมจำนวน 145 ฉบับ แจกให้กับบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานภาควิชา สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย ด้วยตนเองและให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ภายในกำหนดเวลา

### การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยการจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเรื่องความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้ข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นในการใช้บริการด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนการให้บริการตามความต้องการอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการงานเอกสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว จะให้ความร่วมมือหรือปฏิเสธความร่วมมือก็ได้ ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะนำมาใช้เฉพาะการศึกษาในครั้งนี้นี้เท่านั้น และเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม จะไม่มีผลประการใดต่อผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ (ภาคผนวก ก)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC version 11.5 โดยแยกวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนำมาแจกแจงความถี่ในรูปแบบตารางแสดงจำนวนร้อยละ
2. ความต้องการ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อระบบการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร เพื่อหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และระดับ โดยรวมและเป็นรายด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง
3. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดในข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) นำมาแจกแจงความถี่ในรูปแบบตารางแสดงจำนวนร้อยละ