

วิธีดำเนินการวิจัย และการรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้ คือ หัวหน้าหน่วยงานของสำนักงานเลขาธิการของสถาบันครุศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย หัวหน้าหน่วยงานทุกด้านนี้ คือ

1. งานเลขาธิการ
2. งานบุคลากร
3. งานการเงิน
4. งานพัสดุ
5. งานอาคารสถานที่
6. งานสารบรรณ
7. งานทะเบียน
8. งานประชาสัมพันธ์

งานทั้ง 8 ดังกล่าว อยู่ในสำนักงานเลขาธิการ และสำนักงานผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร (กองธุรการ) ของสถาบันครุศึกษา เฉพาะที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยทั้งหมด 15 แห่งด้วยกัน คือ

1. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

6. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
7. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
8. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
9. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
10. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน
11. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
12. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา
13. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก
14. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
15. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจนี้ โดยอาศัยแนวคิดจากทฤษฎีและหลักการต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจัดองค์การ ( Organization Theory) ซึ่งการจัดองค์การนี้ต้องประกอบด้วยหลักใหญ่ ๆ 3 ประการด้วยกันคือ

1.1 การแบ่งหน้าที่หรือการงาน ( Deligation of Duties or Works )

1.2 มีการกำหนดอำนาจที่มีอำนาจมอบตำแหน่ง และความรับผิดชอบ ( Authority and Responsibility )

1.3 ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ( Relation of Works )

ด้วยเหตุนี้การวิเคราะห์องค์การก็คือ การวิเคราะห์ในประเด็นทั้ง 3 ว่า อยู่ในลักษณะ เช่นใด

## 2. การวัดการปฏิบัติงาน ( Administrative Work Measurement )

สามารถกระทำได้หลายวิธีด้วยกัน แต่วิธีหนึ่งซึ่งเห็นว่าเหมาะสมแก่การนำมาประกอบเพื่อสร้างแบบสำรวจครั้งนี้คือวิธีที่เรียกว่า Employee Reporting อันเป็นวิธีที่ใช้ในวงการธุรกิจ กล่าวคือ ใ้แบ่งเวลาทำงานแต่ละวันออกเป็นช่วงละ ๕ ชั่วโมง แล้วให้ลูกจ้างเป็นผู้กรอกหมายเลขของงานที่กำหนดไว้แล้วลงในช่องแต่ละชั่วโมง เพื่อจะได้ทราบว่าภายใน 1 ชั่วโมงทำงานอะไรบ้าง แล้วนำผลการทำงานมารวบรวมพิจารณาในแต่ละอาทิตย์

แต่การวิจัยครั้งนี้ใ้แบ่งเวลาการทำงานตั้งแต่ 8.30-16.30 น. ออกเป็น 32 ช่วง ช่วงละ 15 นาที เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานใ้กรอกว่าแต่ละช่วงเวลาทำงานอะไรมากที่สุด โดยอาจมีงานประเภทเดียวกันทำในหลายช่วงเวลาติดต่อกันก็ได้ การกรอกนั้นแต่ละคนจะกรอก 3 วัน ติดต่อกัน จึงเท่ากับว่าแต่ละคนมีช่วงเวลาการทำงานที่จะใ้กรอก 96 ช่วงเวลา ส่วนลักษณะงานที่จะต้องนำไปกรอกนั้นใ้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว 21 ประเภทด้วยกัน

## 3. ลักษณะงานทั้ง 21 ประเภทนี้ใ้มาโดยวิธีการสำรวจงาน ( Job Survey )

กล่าวคือ ใ้ขอใ้หัวหน้าหน่วยงานทั้ง 8 ประเภทของสำนักงานเลขานุการคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เขียนรายละเอียดใ้ปฏิบัติงานในตำแหน่งตลอดทั้งปีมีอะไรบ้าง โดยเขียนมาใ้ชัดเป็นข้อ ๆ ไป จากนั้นใ้้นำรายละเอียดของงานสำนักงานรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพลศึกษาและบางเขน ตลอดจนรายละเอียดเกี่ยวกับการแบ่งสายงานธุรการจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่ทบวงมหาวิทยาลัย มาประกอบการพิจารณา ประการสุดท้ายใ้ทำการค้นคว้าเรื่องงานธุรการจากเอกสารมาประกอบ โดยเฉพาะจากหนังสือของ American Council of Education มีชื่อว่า College and University Business Administration ฉบับปรับปรุงแก้ไขพิมพ์ใหม่ในปี 1968

ด้วยวิธีการสำรวจจากงานที่ปฏิบัติอยู่จริงกับการค้นคว้าจากบรรดาเอกสาร หนังสือ ทำให้สามารถรวบรวมลักษณะงานโดยละเอียดของงานทั้ง 8 ประเภทด้วยกัน จำนวนมาก โดยไม่ซ้ำกันเลย แต่ในที่สุดก็ใ้กลิ่นกรองลงมาอีกโดยจับเป็นหมวดหมู่เท่าที่จะทำได้ กล่าวคือ เอามาแต่พฤติกรรมในการทำงานเท่านั้น ส่วนรายละเอียดจะไม่นำมา เช่น

จะบอกว่าเป็นงานเก็บรวบรวมเอกสาร หรืองานประชุม แต่ไม่บอกละเอียดว่ารวบรวมเอกสารอะไร หรือประชุมเรื่องอะไร ในที่สุดจึงเหลืองานเพียง 21 ชนิดด้วยกัน คือ

1. ทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี
2. คำเนิการเชื่อใช้เงินในและนอกงบประมาณ
3. จัดซื้อ บำรุงรักษา บริการพัสดุ ครุภัณฑ์และอาคารสถานที่
4. ทำบัญชีแสดงฐานะทางการเงิน
5. ทำแผนปฏิบัติงานและรายงานผล
6. คำเนิการสรรหา บรรจุและออกจากงานของบุคลากร
7. คำเนิการ เพื่อเลื่อนระดับ และแต่งตั้งตำแหน่งต่าง ๆ
8. คำเนิการ เรื่องลาศึกษาต่อ ปรับวุฒิ และเพิ่มวุฒิ
9. บันทึกประวัติการทำงานของบุคลากร
10. จัดการ เรื่องลงทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษา
11. ทำระเบียนประวัตินิสิตนักศึกษา
12. พิจารณา เรื่องต่าง ๆ จากผลการเรียนของนิสิตนักศึกษา
13. จัดทำตารางสอนการสอบ และผลการเรียน
14. จัดทำประกาศ คำสั่ง หรือข้อบังคับ
15. จัดทำหนังสือโต้ตอบ
16. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงานของหน่วยหรือสถาบัน
17. ตรวจสอบ รักษา เอกสารหรือหลักฐาน
18. ทำการสอน ปักอบรม หรือสัมมนา
19. ทำงานเกี่ยวกับกิจการนิสิตนักศึกษา
20. เข้าร่วมประชุม พบปะ ปรีกษาหารือ
21. หยุคพัท<sup>1</sup>

<sup>1</sup> หยุคพัทมิใช่ลักษณะงาน แต่แสดงไว้เพื่อใ้ทราบวงจกรการปฏิบัติงาน

4. ได้พัฒนาทฤษฎีว่าด้วยการจัดองค์การในข้อ 1.2 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ออกมาในรูปของข้อมูลส่วนตัว อันได้แก่ สภาพการบรรจุว่าเป็นอาจารย์หรือบรรจุในตำแหน่งทางธุรการ ระดับ (พี.ซี) คุณวุฒิ ความรู้ที่ได้มาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชา

5. ได้พัฒนารายละเอียดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในหน่วยงานตามข้อ 1.3 โดยดูว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดบ้าง ในที่สุดจึงรวบรวมได้ 14 ประการด้วยกัน คือ

1. คณบดี หรือรองอธิการบดี
2. เลขานุการ
3. งานการเงิน
4. งานบุคลากร
5. งานสารบรรณ
6. งานพัสดุ
7. งานอาคารสถานที่
8. งานทะเบียน
9. งานประชาสัมพันธ์
10. งานบริการการเรียนการสอน
11. อาจารย์หรือข้าราชการ
12. นิสิตนักศึกษา
13. ห้างงานคนเกี่ยว
14. อื่น ๆ

จากทฤษฎีและหลักการสำคัญทั้ง 5 ประการ ให้นำมาสร้างเป็นแบบสำรวจขึ้นในการออกแบบใดก็ตามถึงความสะดวกของผู้กรอกเป็นสำคัญ จึงเห็นได้ว่ามีการจำแนกแบบสำรวจของแต่ละวันเป็น 3 สีด้วยกัน คือ สีฟ้า สีชมพู และสีเขียว เพื่อป้องกันมิให้เกิดการสับสน การกรอกก็เพียงแต่ใช้เครื่องหมายตัวเลข หรือตัวอักษรใส่ลงตามช่องที่

กำหนด ส่วนใบปะหน้าได้ใช้สีเหลืองให้แตกต่างออกไปเพื่อว่าจะไม่ไปปะปนกับเอกสาร ส่วนตัวของผู้รอกซึ่งมักจะเป็นกระดาษสีขาว กระดาษที่ใช้นั้นความต้องการตอนแรกจะให้เป็นกระดาษคนข้างแข็ง เพื่อสะดวกในการจับถือและสะดวกในการเขียน แต่มีอุปสรรคเรื่องการพิมพ์ทำได้ยากจึงต้องใช้กระดาษอ่อน ทำให้ขาดความเหมาะสมลงไป

### การทดสอบแบบสำรวจ

ผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงานทั้ง 8 ภายในสำนักงานเลขาธิการ ของคณะครุศาสตร์ กับบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้วิจัยประมาณ 5 คน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานธุรการเลย และให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยพิจารณาเพื่อต้องการทราบว่า

1. ลักษณะงานที่กำหนดไว้ทั้ง 21 ครอบคลุมงานภายในสำนักงานเลขาธิการคณะหรือไม่
2. ภาษาที่ใช้นั้นรัดกุมและชัดเจนหรือไม่
3. วิธีการที่กำหนดให้กรอกนั้นสะดวกหรือไม่

ด้วยวิธีทดสอบแบบสำรวจดังกล่าวปรากฏว่า มีการแก้ไขเล็กน้อย คือ ต้องเพิ่มเติมลักษณะงานลงไปบ้าง กับทั้งแก้ไขภาษาม่างให้เหมาะสม

### การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจไปส่งตามสถาบันต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยนำไว้ให้กับเลขาธิการคณะ หรือผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เพื่อจะได้นำแจกจ่ายต่อไปยังหัวหน้าหน่วยงานทั้ง 8 ประเภท ที่กำหนดไว้ การใช้วิธี เช่นนี้ก็เนื่องจากเชื่อว่าทั้งเลขาธิการคณะและผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นบุคคลที่น่าจะไว้วางใจในความรับผิดชอบ อีกทั้งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคคลทั้ง 8 ฉะนั้น ปัญหาเรื่องการสูญหายจึงไม่เกิดขึ้น เพราะผู้วิจัยต้องการทราบงานของหัวหน้างานทั้งหมด มิใช่เป็นการสุ่มเอาเฉพาะคน จึงจำเป็นต้องได้แบบสำรวจคืนครบเท่าที่แจกไป ครั้นเมื่อกรอกแบบสำรวจแล้วก็ให้คืนยังเลขาธิการคณะ

หรือผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารคงเดิม เพื่อว่าผู้วิจัยจะได้ไปเก็บคืนภายหลัง ในกรณี  
ทางจังหวัดก็จะใช้การส่งทางไปรษณีย์เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถอยู่ได้ตลอด 3 วัน อัน  
เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง

การไปส่งแบบสำรวจด้วยตนเองทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสชี้แจงแบบสำรวจโดยละเอียด  
ดียิ่งขึ้นทั้งยังได้มีโอกาสสัมภาษณ์ พูดคุย กับเลขานุการคณะหรือผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร  
ในประเด็นรายละเอียดของงาน การจัดหน่วยงาน หรือปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ  
ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมาก การไป  
ส่งและเก็บแบบสำรวจด้วยตนเอง ยังทำให้ได้เอกสารของสถาบันนั้นเพื่อมาประกอบการ  
วิจัยอีกด้วย

แบบสำรวจที่ส่งให้หัวหน้าหน่วยงานธุรการแต่ละคนจะกรอกโดยใช้เวลา 3  
วันติดต่อกัน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จะนำมาเรียบเรียงให้เหมาะสมกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์  
ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนลักษณะงานก็ตี จำนวนตัวแปรต่าง ๆ ก็ตีมีจำนวนมากด้วยกัน  
ทำให้ไม่สะดวกแก่การจัดการข้อมูลด้วยตัวเอง ข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาได้นำมาเขียนด้วย  
ภาษา Fortran แล้วจะลงใน Hollerich Card แล้วนำไป  
process ด้วยเครื่อง NEAC 2200/200 D ข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์จัดแจง  
ออกมาให้มันจะเป็นค่าของความถี่และร้อยละ จากข้อมูลดังกล่าวได้นำมาวิเคราะห์โดย  
แยกเป็น 3 ตอนด้วยกัน คือ

1. สถานภาพของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการ จำแนกได้เป็น
  - 1.1 จำนวนแบบสำรวจ
  - 1.2 จำนวนตำแหน่งงานธุรการ
  - 1.3 สถานภาพการบรรจุ

- 1.4 คุณวุฒิของตำแหน่งงานธุรการ
  - 1.5 ระดับชั้นของตำแหน่งงานธุรการ
  - 1.6 แหล่งที่มาของความรู้ที่ใช่เพื่อการปฏิบัติงาน
  - 1.7 จำนวนบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชา
2. ลักษณะงานในสำนักงานเลขานุการ จำแนกได้เป็น
    - 2.1 ลักษณะงานทั่วไป
    - 2.2 บุคคลและหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ขณะปฏิบัติงาน
    - 2.3 ประเภทของงานที่ทำ
    - 2.4 ลักษณะงานแต่ละประเภท ยังจำแนกได้เป็น
      - 2.4.1 งานเลขานุการ
      - 2.4.2 งานบุคคลากร
      - 2.4.3 งานการเงิน
      - 2.4.4 งานพัสดุ
      - 2.4.5 งานอาคารสถานที่
      - 2.4.6 งานสารบรรณ
      - 2.4.7 งานทะเบียน
      - 2.4.8 งานประชาสัมพันธ์
  3. การทดสอบความสัมพันธ์ ซึ่งในหมวดนี้ไ้แบ่งออกเป็น
    - 3.1 มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ระหว่างตำแหน่งและลักษณะการปฏิบัติงาน
    - 3.2 สถานภาพส่วนตัวมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งสถานภาพดังกล่าวยังจำแนกออกเป็น
      - 3.2.1 สถานภาพในการบรรจุของบุคลากร
      - 3.2.2 คุณวุฒิของบุคลากร
      - 3.2.3 ระดับชั้นของบุคลากร
      - 3.2.4 การศึกษาอบรมของบุคลากร



## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความสัมพันธ์นั้นได้ใช้ไคสแควร์ ( Chi Square ) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O หมายถึง ความถี่ซึ่งได้จากการสังเกต  
( Observed Frequency )

E หมายถึง ความถี่ตามสมมุติฐาน ( Expected  
Frequency )

$\chi^2$  หมายถึง ค่าไคสแควร์ ( Chi Square )  
ที่คำนวณได้

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย