

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มุ่งศึกษาถึงแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมที่กำลังจะเปลี่ยนไปในอนาคต (พ.ศ. 2540) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเลขานุการและมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

- 1.1 นักบริหาร เป็นบุคคลที่อยู่ในระดับบริหารขององค์การธุรกิจ
- 1.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิชาชีพเลขานุการ เป็นบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในสาขาวิชาชีพ โดยดำรงตำแหน่งระดับเลขานุการอาวุโส (Senior Secretary) ขึ้นไป หรือเป็นบุคคลที่ได้รับการยกย่องให้เป็นเลขานุการดีเด่นประจำปีของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
- 1.3 ผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอน ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการสอนวิชาชีพเลขานุการ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าสาขาหรือหัวหน้าภาควิชาขึ้นไป และอาจารย์ผู้สอนในสาขาที่มีประสบการณ์การสอนตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

ผู้วิจัยเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติดังกล่าวจำนวน 4 คน เพื่อให้เป็นผู้เสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิคนอื่น ๆ ได้รายชื่อเพิ่มขึ้นเป็น 30 คน และได้ขอความร่วมมือในการวิจัยโดยทำหนังสือชี้แจงรายละเอียด จุดมุ่งหมายและความสำคัญในการตอบแต่ละขั้นตอนที่จะมีผลต่อความเชื่อมั่นในการวิจัย ทั้งที่เป็นหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และจากตัวผู้วิจัยเอง โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 24 คน ซึ่งจำแนกตามรายละเอียดของคุณสมบัติ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิจำแนกตามรายละเอียดของคุณสมบัติ

คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน	ร้อยละ
1 ผู้บริหารจากองค์การธุรกิจ	10	41.67
2 ผู้บริหารที่เคยปฏิบัติงานอยู่ในวิชาชีพเลขานุการ	2	8.34
3 ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในวิชาชีพเลขานุการ	3	12.50
4 ผู้ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารและเลขานุการ	1	4.16
5 ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการสอนสาขาเลขานุการ	7	29.17
6 อาจารย์ผู้สอนในสาขาการเลขานุการ	1	4.16
รวม	24	100.00

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอนของกระบวนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

2.1 แบบถามรอบที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าขั้นต้นเกี่ยวกับพัฒนาการและความเคลื่อนไหวของวิชาชีพ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและแนวโน้มที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต จากบทความ วารสาร หนังสือ รวมทั้งการขอความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ หลังจากนั้นได้นำมารวบรวมและสรุปเป็นกรอบ (Frame) เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นในการสัมภาษณ์รอบแรก โดยมีกรอบครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษาตามขอบเขตการวิจัยที่วางไว้ คือ

1. บทบาทของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540
 - 1.1 บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่
 - 1.2 บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร (Boss)
 - 1.3 บทบาทในการประสานงาน

2. คุณสมบัติของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540
 - 2.1 คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ
 - 2.2 คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การ

3. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540

4. ผลกระทบที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในปีพุทธศักราช 2540
 - 4.1 ผลกระทบที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการ
 - 4.2 ผลกระทบที่มีต่อความต้องการวิชาชีพเลขานุการของตลาดแรงงาน

5. แนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับสภาพองค์การ ในปีพุทธศักราช 2540
 - 5.1 การเรียนการสอนโดยทั่วไป
 - 5.2 การปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตร
 - 5.3 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร
 - 5.4 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.2 แบบถามรอบที่ 2 แบบถามในรอบนี้ เป็นแบบถามที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ในรอบแรก นำมาสร้างเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยได้พยายามรักษาเนื้อหา

คงรูปแบบภาษาและสำนวนเดิมไว้ เพียงแต่ได้ลดความซ้ำซ้อนของข้อความลง ซึ่งสรุปเป็นข้อความได้ จำนวน 80 ข้อ เพื่อนำกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนตอบ โดยการให้นำนักความเป็นไปได้ของข้อความ

ผู้วิจัยได้รับแบบถามรอบที่ 2 คืนมาจำนวน 22 ชุด ได้นำคำตอบมาคำนวณหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แล้วพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน นั้นมีความสอดคล้องกัน (Consensus) ซึ่งถือว่าความคิดเห็นเหล่านั้นมีความเป็นเอกพันธ์หรือมี Consensus โดยได้ตอบสนองจุดมุ่งหมายที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาตามขอบเขตการวิจัยที่ตั้งไว้จึงได้ยุติกระบวนการสัมภาษณ์ไว้ที่รอบนี้ และการที่จะยุติกระบวนการสัมภาษณ์ไว้ที่รอบ 2 นั้น เป็นไปตามคำกล่าวของ จุมพล พูนภักดิ์ชวิน (2530) ว่าถ้าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมี Homogeneity ของคำตอบหรือมี Consensus แล้ว ก็สมควรยุติกระบวนการได้ ต่อจากนั้นจึงได้คำนวณหาค่าฐานนิยมและค่าความต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม เพื่อเป็นการยืนยันความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกันนั้นอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงได้หาตำแหน่งของคำตอบที่ตกอยู่นอกพิสัยของควอไทล์ ของข้อกระทงที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน เพื่อขอเหตุผลในการตอบ พร้อมทั้งแปลผลจากคำตอบที่ได้เพื่อสรุปเป็นแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งใช้แบบถามทั้งหมด 2 รอบ รอบแรกเป็นกรอบ (Frame) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อเรื่อง (Content Analysis) จากความคิดเห็นที่ได้ในรอบนี้มาสร้างเป็นแบบถามในรอบที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 สเกล นำคำตอบที่ได้ในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่า มัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแต่ละข้อความ เมื่อพบว่าคำตอบที่ได้มีความสอดคล้องกัน จึงได้คำนวณหาค่าฐานนิยมและค่าความต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม โดยนำค่าสถิติที่ได้มาแปลผลดังนี้

3.1 มัธยฐาน (Median) จากข้อมูลของแบบถามที่เป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 6 สเกล โดยให้น้ำหนักของคะแนน เป็น 6 ระดับ คือ

- | | | |
|---|-------|---|
| 6 | คะแนน | สำหรับข้อความที่เป็นไปได้มากที่สุด |
| 5 | คะแนน | สำหรับข้อความที่เป็นไปได้มาก |
| 4 | คะแนน | สำหรับข้อความที่เป็นไปได้พอควร |
| 3 | คะแนน | สำหรับข้อความที่เป็นไปได้น้อย |
| 2 | คะแนน | สำหรับข้อความที่เป็นไปได้ค่อนข้างน้อย |
| 1 | คะแนน | สำหรับข้อความที่เป็นไปได้น้อยที่สุดหรือเป็นไปได้เลย |

ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้จากคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง แปลความหมายตามเกณฑ์
ดังนี้ คือ

ค่ามัธยฐานตั้งแต่	5.50	ขึ้นไป	หมายความว่า	ข้อความนั้นเป็นไปได้มากที่สุด
ค่ามัธยฐานระหว่าง	4.50-5.49		"	ข้อความนั้นเป็นไปได้มาก
ค่ามัธยฐานระหว่าง	3.50-4.49		"	ข้อความนั้นเป็นไปได้พอควร
ค่ามัธยฐานระหว่าง	2.50-3.49		"	ข้อความนั้นเป็นไปได้น้อย
ค่ามัธยฐานระหว่าง	1.50-2.49		"	ข้อความนั้นเป็นไปได้ค่อนข้างน้อย
ค่ามัธยฐานตั้งแต่	1.49	ลงไป	"	ข้อความนั้นเป็นไปได้น้อยที่สุด หรือเป็นไปได้เลย

3.2 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range) ค่าพิสัยระหว่าง
ควอไทล์ คำนวณได้จากค่าความต่างระหว่าง ควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 โดยแปล
ความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าไม่เกิน 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นที่มีต่อข้อความ
นั้นสอดคล้องกัน

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าสูงกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นที่มีต่อข้อความ
นั้นไม่สอดคล้องกัน

3.3 ความแตกต่างระหว่างคำมีchyฐานกับฐานนิยม ค่าความต่างระหว่างมีchyฐานกับฐานนิยมของแต่ละข้อความที่มีค่าไม่เกิน 1.00 นั้น เป็นการสนับสนุนความคิดเห็นที่สอดคล้อง ซึ่งได้พิจารณาจากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แล้ว

4. การรายงานผลการวิจัย

การรายงานผลการวิจัยเรื่อง แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 เสนอผลโดยการวิเคราะห์เนื้อเรื่อง (Content Analysis) แยกออกเป็นประเด็นตามขอบเขตการวิจัยที่ตั้งไว้ รวมทั้งสรุปและอภิปรายผลถึงแนวโน้มที่เป็นไปได้ในอนาคตตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย