

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการและเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความความสัมพันธ์ผลระบบจัดการเอกสารเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน กรณีศึกษากลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. โดยมีขั้นตอนการศึกษาระบบดังต่อไปนี้

- 3.1 ศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีอยู่
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 การประเมินผล

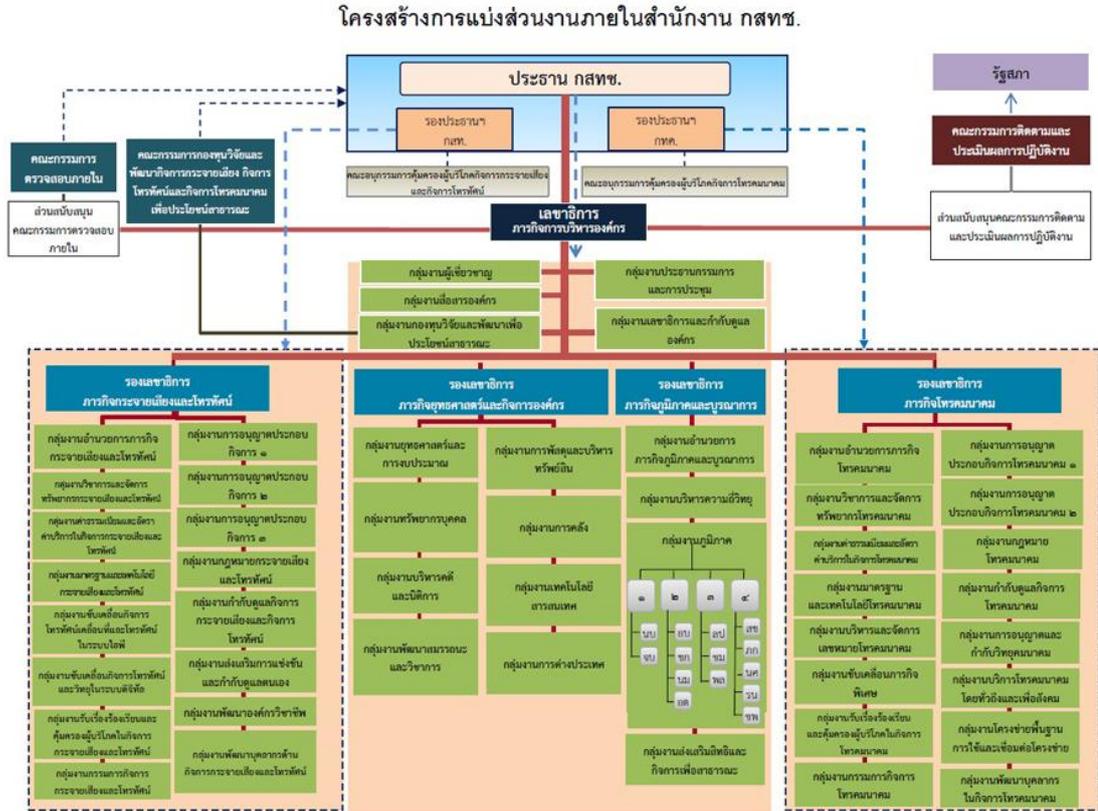
#### 3.1 ศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีอยู่

เพื่อให้การศึกษาที่สามารถทำให้การค้นหาข้อมูลมีเดียให้เหมาะสมกับปฏิบัติงานของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลของทั้งองค์กรที่มีกลุ่มงานถึง 51 กลุ่มงาน จึงมีกิจกรรมตามภารกิจงานเป็นจำนวนมาก และในแต่ละปีมีจำนวนภาพถ่าย 18,500 ภาพ และไฟล์วีดิโอ 230 ไฟล์ โดยในงานแต่ละครั้งจะมีภาพถ่ายเฉลี่ยประมาณ 50 ภาพต่องาน และวีดิโอเฉลี่ยจำนวน 1 ไฟล์ต่องาน และไฟล์เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ที่เก็บอยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอีกเป็นจำนวนมาก

หลังจากนั้นจะมีการนำไฟล์ที่ จากเห็นข้อมูลข้างต้นจะมีการนำไฟล์ไปใช้งานทางด้านกราฟฟิก เสนอต่อผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์งานต่างๆ และไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ โดยเฉลี่ยวันละ 5 ครั้ง

ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาระบบนั้น เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้เริ่มจากการรวบรวมและศึกษาระบบจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ระบบ ได้แก่

1. โครงสร้างสำนักงาน กสทช.



รูปที่ 3.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช.

2. ตัวอย่างจำนวนข้อมูลมัลติมีเดีย (2553-2556)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนข้อมูลมัลติมีเดีย

ปี	ภาพถ่าย (หน่วย:ภาพ)	VDO (หน่วย:ไฟล์)
2553	8450	36
2554	13200	196
2555	24800	264
2556 (ม.ค.-เม.ย.)	9200	85

3. ศึกษาลักษณะการนำข้อมูลมัลติมีเดียไปใช้ ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กรในปัจจุบัน พบว่ามีการนำข้อมูลมัลติมีเดียมาใช้ในเป็นประจำทุกวัน และการค้นหาข้อมูลมัลติมีเดียนั้นยังต้องใช้เวลาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และเก็บข้อมูลมัลติมีเดียไว้ที่ Personal Computer โดยมีผู้ใช้หลายคนดึงข้อมูลเหล่านี้จากแหล่งเดียวกัน และหากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นเสีย จะทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน

ลำดับ	รายการ	Week1	Week2	Week3	Week4	Week5	Week6	Week7	Week8
1.	ศึกษาข้อมูลและรวบรวมเอกสารด้านทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการใช้งานระบบการจัดการเอกสาร								
2.	ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและจัดทำเป็นเอกสาร								
3.	ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง								
4.	วิเคราะห์ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล								
5.	ดำเนินการทดสอบการใช้ระบบของผู้ใช้								
6.	สรุปผลการทดสอบ								
7.	ดำเนินการทำรายงาน								

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และใบงานสำหรับการทดสอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการทำงานในรูปแบบเดิมของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ โดยใช้สูตรคำนวณค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบจัดการเอกสารมาใช้ โดยลักษณะแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จจะเป็นแบบปลายปิด กำหนดคำตอบ ใช้มาตราการวัดของ (Rating Scale) เพื่อแบ่งความคิดเห็นเป็นความสำคัญ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ระดับเห็นด้วย

3 หมายถึง ระดับไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ระดับไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

สำหรับแบบสอบถามนั้น จะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด สำหรับก่อนใช้ระบบกับหลังใช้ระบบ โดยแบ่งดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับสอบถามก่อนทำการทดสอบและใช้ระบบใหม่

ชุดที่ 2 สำหรับสอบถามความพึงพอใจหลังจากทำการทดสอบและใช้ระบบใหม่

ใบ Job ทำการทดสอบผู้ใช้งานจำนวน 30 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มๆ ละ 10 คน และทดสอบตาม โจทย์ โดยการค้นหาข้อมูลมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับ โจทย์ เมื่อทำครบตาม โจทย์ที่กำหนด กรอกเวลาที่ใช้ไปสำหรับค้นหาใส่ในตารางที่กำหนดให้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการศึกษา โดยแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ใช้รูปแบบการทำงานแบบเดิม

กลุ่มที่ 2 ใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบใหม่ โดยไม่มีระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น

กลุ่มที่ 3 ใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบใหม่ โดยมีระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น

และตั้งสมมติฐานเพื่อพิสูจน์ผลการทดสอบจากใบ Job ว่าเป็นอย่างไร โดยมีการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม

สมมติฐานที่ 2 ระเบียบคำค้นสำหรับช่วยสืบค้น มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้เร็วขึ้น และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการนำเสนอข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสำรวจและรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบ แล้วทำการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติและเสนอค่าทางสถิติ ดังนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการทำงานในรูปแบบเดิม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบจัดการเอกสารมาใช้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการกำหนดระดับความคิดเห็นนั้นจะใช้ (Rating Scale) ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ จากนั้นจึงนำคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ มาคิดคำนวณน้ำหนักเฉลี่ยแล้วนำไปเปรียบเทียบกับช่วงที่กำหนดไว้ดังนี้ คือ

ระดับของความคิดเห็น		ค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	5.00
เห็นด้วย	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.01-4.99
ไม่แน่ใจ	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.01-3.99
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.01-2.99
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00-1.99

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ประกอบการบรรยาย

### 3.4 การประเมินผล

ผู้ศึกษาทำการประเมินผลจากผู้ใช้ระบบ เป็นการรับทราบความคิดเห็น และข้อเสนอแนะด้านเทคนิคและการใช้ระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาในการนำระบบจัดการเอกสารมาใช้งานกับกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ต่อไป