



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบงานบริการและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานให้บริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 11 แห่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 225 คน ได้มาโดย

1. สํารวจรายชื่อจำนวนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีหน่วยงานเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือมีหน่วยงานรับผิดชอบงานเทคโนโลยีทางการศึกษา
2. รวบรวมจำนวนและรายชื่อของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 11 แห่ง ได้จำนวนทั้งสิ้น 225 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ศึกษา

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมด 225 ฉบับ ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 189 ฉบับ และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 178 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.1 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่ององค์ประกอบงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว และสภาพงานให้บริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 100 ข้อ และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่สามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความคิดเห็นทั่วไป

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาและความพึงพอใจในการทำงาน

2. ทำการศึกษานำร่อง (Pilot Study) โดยใช้แบบสำรวจปลายเปิดสอบถามในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา โดยให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม เสนอสภาพการทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 ข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพภาพและความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบ (Check list) แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนามาจากแบบ MSQ ของมหาวิทยาลัย Minnesota คือ Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ฉบับยาว ซึ่งพรทิพย์ เกียรติธรรมได้แปลเป็นภาษาไทยเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามประเภทมาตรวัดแบบลำดับชั้นการจัดค่า (Rating Scale) 5 อันดับ จำนวน 100 ข้อ และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่สามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งความคิดเห็นอื่นๆ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจแก้ไขทางด้านเนื้อหาภาษา จำนวน ที่ใช้ในแบบสอบถาม แล้วจึงให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจเพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับเจ้าหน้าที่บริการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจข้อคำถามตรงกับที่ผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ แล้วจัดพิมพ์ตามจำนวนที่ต้องการ

#### การหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจมีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ฉบับยาว(The Long-Form MSQ) ของมหาวิทยาลัย Minnesota ซึ่งเป็นแบบที่นิยมใช้กัน โดยมีการวัดความเที่ยงโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์(Hoyt's Analysis of Variance) ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.80 คำนัยสำคัญที่ระดับ .001 เพื่อเป็นการเปรียบเทียบความเที่ยงของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำไปใช้กับประชากรจำนวน 178 คน โดยผู้วิจัยคำนวณค่าความเที่ยงโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบของฮอยท์เช่นเดียวกัน และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน มาหาค่าสัมประสิทธิ์แห่งความเที่ยงของแบบสอบถาม ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92

สำหรับประเด็นในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ฉบับยาวมีประเด็นที่สอบถามตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงประเด็นในแบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 100 ข้อ แบ่งออกเป็นประเด็นย่อย 20 ประเด็น คือ

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อ
1.	ความสามารถในการทำงาน	7 27 47 67 87
2.	ความสำเร็จในการทำงาน	19 39 59 79 99
3.	กิจกรรมในระหว่างการทำงาน	20 40 60 80 100
4.	ความก้าวหน้าในการทำงาน	14 34 54 74 94
5.	การมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน	6 26 46 66 86
6.	นโยบายและการปฏิบัติงาน	9 29 49 69 89
7.	ค่าตอบแทน	12 32 52 72 92
8.	เพื่อนร่วมงาน	16 36 56 76 96
9.	ความคิดริเริ่ม	2 22 42 62 82
10.	การมีอิสระในการทำงาน	4 24 44 64 84

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงประเด็นในแบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 100 ข้อ แบ่งออกเป็นประเด็นย่อย 20 ประเด็น คือ

ลำดับที่	ประเด็น	ข้อ				
11.	คุณธรรมในการทำงาน	3	23	43	63	83
12.	การยอมรับนับถือ	18	38	58	78	98
13.	ความรับผิดชอบในการทำงาน	17	37	57	77	97
14.	ความมั่นคงในการทำงาน	11	31	51	71	91
15.	การบริการสังคม	1	21	41	61	81
16.	สถานภาพทางสังคม	8	28	48	68	88
17.	การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	10	30	50	70	90
18.	ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	15	35	55	75	95
19.	งานที่ได้รับมอบหมาย	5	25	45	65	85
20.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	13	33	53	73	93

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามโดยขอหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์จากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

#### การกำหนดความหมายของคะแนนและค่าเฉลี่ย

แบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะ เป็นแบบสอบถามแบบลำดับขั้นการจัดค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับคือ

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่	มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่	มาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่	ปานกลาง

- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่ น้อย  
 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่ น้อยที่สุด

เกณฑ์การตัดสินด้วยคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน

- 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด  
 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก  
 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง  
 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย  
 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ภายหลังจากการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ SPSS/PC<sup>+</sup> โดยมีขั้นตอนวิเคราะห์หาค่าทางสถิติดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาลงรหัสใน Coding Form
2. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แห่งความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance)
3. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพ และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพงานบริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา โดยใช้ค่าร้อยละ
4. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 โดยหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานและค่าร้อยละ
5. ตอนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และสรุปบรรยายเป็นความเรียง