



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 257 คน โดยแยกออกเป็นรายจังหวัดได้ดังนี้

| | | | |
|--------------------|-------|-----|----|
| จังหวัดกาฬสินธุ์ | จำนวน | 16 | คน |
| จังหวัดขอนแก่น | " | 16 | " |
| จังหวัดชัยภูมิ | " | 19 | " |
| จังหวัดนครพนม | " | 15 | " |
| จังหวัดนครราชสีมา | " | 14 | " |
| จังหวัดบุรีรัมย์ | " | 14 | " |
| จังหวัดมหาสารคาม | " | 18 | " |
| จังหวัดมุกดาหาร | " | 11 | " |
| จังหวัดยโสธร | " | 17 | " |
| จังหวัดร้อยเอ็ด | " | 18 | " |
| จังหวัดเลย | " | 14 | " |
| จังหวัดศรีสะเกษ | " | 14 | " |
| จังหวัดสกลนคร | " | 15 | " |
| จังหวัดสุรินทร์ | " | 10 | " |
| จังหวัดหนองคาย | " | 12 | " |
| จังหวัดอุดร | " | 16 | " |
| จังหวัดอุบลราชธานี | " | 18 | " |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน | 257 | คน |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบ ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ มี 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด จำนวน 20 ประเด็น โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานของ MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดยผู้วิจัย เป็นเครื่องมือในการสอบถาม จำนวน 100 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงประเด็นต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

| ลำดับที่ | ประเด็น | ข้อ | | | | | |
|----------|-------------------------------|-----|----|----|----|-----|------|
| 1 | ความสามารถในการทำงาน | 7 | 27 | 47 | 67 | 87 | (๑) |
| 2 | ความสำเร็จในการทำงาน | 19 | 39 | 59 | 79 | 99 | (๒) |
| 3 | กิจกรรมในระหว่างการทำงาน | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | (๓) |
| 4 | ความก้าวหน้าในการทำงาน | 14 | 34 | 54 | 74 | 94 | (๔) |
| 5 | ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน | 6 | 26 | 46 | 66 | 86 | (๕) |
| 6 | นโยบายและการปฏิบัติงาน | 9 | 29 | 49 | 69 | 89 | (๖) |
| 7 | ค่าตอบแทน | 12 | 32 | 52 | 72 | 92 | (๗) |
| 8 | เพื่อนร่วมงาน | 16 | 36 | 56 | 76 | 96 | (๘) |
| 9 | ความคิดริเริ่ม | 2 | 22 | 42 | 62 | 82 | (๙) |
| 10 | ความมีอิสระในการทำงาน | 4 | 24 | 44 | 64 | 84 | (๑๐) |
| 11 | คุณธรรมในการทำงาน | 3 | 23 | 43 | 63 | 83 | (๑๑) |
| 12 | การยอมรับนับถือ | 18 | 38 | 58 | 78 | 98 | (๑๒) |
| 13 | ความรับผิดชอบในการทำงาน | 17 | 37 | 57 | 77 | 97 | (๑๓) |
| 14 | ความมั่นคงในการทำงาน | 11 | 31 | 51 | 71 | 91 | (๑๔) |
| 15 | การบริการสังคม | 1 | 21 | 41 | 61 | 81 | (๑๕) |
| 16 | สภาพทางสังคม | 8 | 28 | 48 | 68 | 88 | (๑๖) |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ประเด็น | ข้อ | | | | | |
|----------|--------------------------------------|-----|----|----|----|----|------|
| 17 | ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 10 | 30 | 50 | 70 | 90 | (17) |
| 18 | ความสามารถของผู้บังคับบัญชา | 15 | 35 | 55 | 75 | 95 | (18) |
| 19 | งานที่รับมอบหมาย | 5 | 25 | 45 | 65 | 85 | (19) |
| 20 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 13 | 33 | 53 | 73 | 93 | (20) |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำเร็จรูปที่แปลมาจากแบบสอบถามมาตรฐาน MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) ซึ่ง ชิว (Chwe, 1976) ได้นำมาใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโทระดับโท โดยนำเสนอเครื่องมือสำเร็จรูปที่แปลแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาในภาคเหนือ 2 จังหวัด จำนวน 31 คน คือ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดเพชรบูรณ์ ทดลองใช้เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และหาข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับทดลองดังกล่าวไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ \mathcal{L} (\mathcal{L} - coefficient) ของครอนบาช (Cronbach อ้างถึงใน ประคองกรรณสูต, 2528)

$$\mathcal{L} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

n = จำนวนแบบสอบถาม

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
 หรือกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 (Standard Deviation) ของคะแนนของ
 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า แบบสอบถามฉบับทดลองนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.99 ซึ่งนับว่าสูงมากและสามารถใช้วัดความพึงพอใจได้

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบ จึงพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงและนำไปใช้กับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเองและใช้บริการทางไปรษณีย์ในบางส่วน โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประมาณ 1 เดือน

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่าได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 257 ฉบับ ได้รับคืน 249 ฉบับ ในจำนวนนี้มีแบบสอบถามที่เสียและไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 1 ฉบับ จึงมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถวิเคราะห์ได้ จำนวน 248 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.50 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน

| ลำดับที่ | สำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด | ส่งไป | ได้รับคืน | แบบสอบถาม ที่เสีย | แบบสอบถาม ที่ใช้วิเคราะห์ | คิดเป็น ร้อยละ |
|-------------|-------------------------------|-------|-----------|----------------------|------------------------------|-------------------|
| 1 | กาฬสินธุ์ | 16 | 16 | - | 16 | 100 |
| 2 | ขอนแก่น | 16 | 13 | - | 13 | 81.25 |
| 3 | ชัยภูมิ | 19 | 19 | - | 19 | 100 |
| 4 | นครพนม | 15 | 14 | 1 | 13 | 86.67 |
| 5 | นครราชสีมา | 14 | 13 | - | 13 | 92.86 |
| 6 | บุรีรัมย์ | 14 | 14 | - | 14 | 100 |
| 7 | มหาสารคาม | 18 | 18 | - | 18 | 100 |
| 8 | มุกดาหาร | 11 | 10 | - | 10 | 90.91 |
| 9 | ยโสธร | 17 | 17 | - | 17 | 100 |
| 10 | ร้อยเอ็ด | 18 | 18 | - | 18 | 100 |
| 11 | เลย | 14 | 14 | - | 14 | 100 |
| 12 | ศรีสะเกษ | 14 | 14 | - | 14 | 100 |
| 13 | สกลนคร | 15 | 15 | - | 15 | 100 |
| 14 | สุรินทร์ | 10 | 10 | - | 10 | 100 |
| 15 | หนองคาย | 12 | 12 | - | 12 | 100 |
| 16 | อุดรธานี | 16 | 14 | - | 14 | 87.50 |
| 17 | อุบลราชธานี | 18 | 18 | - | 18 | 100 |
| รวมทั้งสิ้น | | 257 | 249 | 1 | 248 | 96.50 |

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม
ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลจึงดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายโดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละข้อและแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(x - \bar{x})^2}{N}}$$

$$S.D. = \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$f = \text{ความถี่ของคะแนน}$$

$$x = \text{คะแนน}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

(ประกอบ กรรณสูต, 2528)

การให้นำหนักคะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อนั้น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจ
2. หมายถึง พึงพอใจเพียงเล็กน้อย
3. หมายถึง พึงพอใจ
4. หมายถึง พึงพอใจมาก
5. หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้ใช้เกณฑ์ดังนี้

| | | |
|-------------|--------------|----------------------|
| 1.00 - 1.55 | ถือเป็นระดับ | ไม่มีความพึงพอใจ |
| 1.56 - 2.55 | ถือเป็นระดับ | พึงพอใจเพียงเล็กน้อย |
| 2.56 - 3.55 | ถือเป็นระดับ | พึงพอใจ |
| 3.56 - 4.55 | ถือเป็นระดับ | พึงพอใจมาก |
| 4.56 - 5.00 | ถือเป็นระดับ | พึงพอใจมากที่สุด |

ทั้งนี้ถือหลักว่า

ถ้าความพึงพอใจของประเด็นใดอยู่ในระดับ ไม่มีความพึงพอใจหรือพึงพอใจเพียงเล็กน้อย เป็น ประเด็นที่ต้องแก้ไข

ถ้าความพึงพอใจของประเด็นใดอยู่ในระดับ พึงพอใจ เป็นประเด็นที่ควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

ถ้าความพึงพอใจของประเด็นใดอยู่ในระดับ พึงพอใจมากหรือพึงพอใจมากที่สุด เป็น ประเด็นที่ ควรรักษาให้อยู่ในระดับนั้นตลอดไป

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิธีดำเนินการวิจัย ส่วนรายละเอียดของ การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอในบทที่ 4 ต่อไป