



### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้น ตลอดจนจนศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลจากคำตอบของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีดำเนินการวิจัย โดยจะนำเสนอในเรื่องประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น เจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เฉพาะเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือเป็นห้องสมุดเดี่ยวของทุกคณะวิชาของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ หรือที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของวิทยาเขตนั้น ๆ จำนวน 25 แห่ง ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่รับผิดชอบงานยืม-คืนหรือที่เรียกชื่ออื่น ๆ แต่มีลักษณะงานเหมือนกันและทั้งที่เป็นงานอิสระหรืออยู่ในสังกัดของงาน/ฝ่าย/หน่วยบริการ ซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหน้าที่นี้ประจำหรือได้รับการสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาเป็นครั้งคราว รวมจำนวนประชากร 145 คน โดยไม่รวมบรรณารักษ์ นักการและภารโรง และผู้ที่อยู่ในระหว่างการศึกษาต่อ ห้องสมุด 25 แห่ง ได้แก่

1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ( 8 คน)
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (12 คน)
3. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ( 8 คน)
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (11 คน)
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (12 คน)
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ( 2 คน)
7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (18 คน)

8. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (14 คน)
9. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน (1 คน)
10. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน (1 คน)
11. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน (1 คน)
12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา (1 คน)
13. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นิคมโลก (4 คน)
14. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม (3 คน)
15. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา (4 คน)
16. แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ (8 คน)
17. แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (3 คน)
18. หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (6 คน)
19. หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี (6 คน)
20. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (7 คน)
21. สำนักหอสมุด สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ (1 คน)
22. กองห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2 คน)
23. สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2 คน)
24. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (3 คน)
25. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันนวัตกรรมบริหารศาสตร์ (7 คน)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิต่างการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบ (Check-list) มีจำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืน เป็นคำถามที่ตรวจสอบจากปัจจัยแรงจูงใจของ Herzberg โดยเลือกมาเพียง 10 ปัจจัย จากจำนวนทั้งหมด 16 ปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเหมาะสมกับความเป็นจริงในระบบราชการไทย และเหมาะสมกับงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุด คือ -

ปัจจัยกลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวความคิดในการวิจัยทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยความรับผิดชอบ และปัจจัยความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยกลุ่มที่ 2 จาก 11 ปัจจัย ผู้วิจัยได้เลือกมาเป็นแนวความคิดในการวิจัยเพียง 5 ปัจจัยคือ ปัจจัยเงินเดือน ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเทคนิคในการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนอีก 6 ปัจจัยที่ตัดออกคือ

1. ปัจจัยโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกับปัจจัยความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ในปัจจัยกลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยจึงรวมกันเป็นปัจจัยความก้าวหน้าเพียงปัจจัยเดียว
2. ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากในระบบราชการไทย การทำงานในระดับเจ้าหน้าที่ไม่มีผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยจึงตัดปัจจัยนี้ออก
3. ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเป็นเรื่องของความสัมพันธ์เช่นเดียวกับปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยจึงนำ 2 ปัจจัยนี้รวมเข้าด้วยกันเป็นปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยฐานะของอาชีพ เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกับปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ในปัจจัยกลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยจึงตัดปัจจัยนี้ออก

5. ปัจจัยความเป็นอยู่ส่วนตัว เนื่องจากเป็นการวิจัยกับเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดถึง 25 แห่ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของประเทศ ย่อมมีตัวแปรแทรกซ้อนมาก ผู้วิจัยจึงตัดปัจจัยนี้ออก
6. ปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากในระบบราชการไทยทั้งข้าราชการและลูกจ้างมีความมั่นคงในการทำงานอย่างเพียงพอ ผู้วิจัยจึงตัดปัจจัยนี้ออก (ดูรายละเอียดในหน้า 19-22)

โดยถามในลักษณะที่เป็นการประเมินค่าระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ตามแบบของ Likert ปัจจัยละ 5 ข้อคำถาม รวมเป็น 50 ข้อคำถาม คือ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก จ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม
การได้รับการยอมรับนับถือ	ข้อ 1-5
ความสำเร็จในการทำงาน	ข้อ 6-10
ความก้าวหน้า	ข้อ 11-15
เงินเดือน	ข้อ 16-20
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ข้อ 21-25
วิธีการปกครองบังคับบัญชา	ข้อ 26-30
ความรับผิดชอบ	ข้อ 31-35
นโยบายและการบริหาร	ข้อ 36-40
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ข้อ 41-45
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ข้อ 46-50

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ที่มีค่าระดับ 5 ค่าระดับ โดยมีเกณฑ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณา ดังนี้

ค่าระดับที่ 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายความว่า	ไม่พอใจมากที่สุดหรือพอใจในระดับต่ำมาก
ค่าระดับที่ 2	ไม่เห็นด้วย	หมายความว่า	ไม่พอใจหรือพอใจในระดับต่ำ

ค่าระดับที่ 3	เฉย ๆ	หมายความว่า	พอใจและไม่พอใจก้ำกึ่งกัน หรือพอใจในระดับปานกลาง
ค่าระดับที่ 4	เห็นด้วย	หมายความว่า	พอใจหรือพอใจในระดับสูง
ค่าระดับที่ 5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายความว่า	พอใจมากที่สุดหรือพอใจใน ระดับสูงมาก

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากมากไปหาน้อย มี 10 ข้อ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ ซึ่งตอนที่ 3 นี้แยกเป็น 3 ข้อย่อย ข้อย่อยที่ 2 และ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ถามความคิดเห็นเพิ่มเติมในการที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุด นอกเหนือจาก 10 ปัจจัยในตอนที่ 2 และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานหรือความเห็นอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจที่สุดในการทำงาน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปขอให้รองศาสตราจารย์ ดร.สากร จริยวิทยานนท์ รองผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานท่านหนึ่ง ช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา การใช้ภาษา และความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ และหลังจากทำการแก้ไขแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 2 คน ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ 3 คน ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ 2 คน ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2 คน และห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ 1 คน รวม 10 คน เพื่อหาข้อบกพร่องและความเที่ยงของแบบสอบถามและนำมาแก้ไขเพิ่มเติมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. หลังจากสร้างและทดสอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือไปเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งแบบสอบถามไปถึงผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้ง 25 แห่ง โดยใช้บริการทางไปรษณีย์ เพื่อขอให้ผู้บริหารช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถาม

ให้กับเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืบของแต่ละห้องสมุด ตามชื่อเจ้าหน้าที่ที่ระบุไว้หน้าแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้ว รวม 145 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 4 พฤศจิกายน 2531 - 20 ธันวาคม 2531)

2. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 125 ฉบับ จากจำนวน 145 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ 119 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.0 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด ส่วนอีก 6 ฉบับเป็นแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาโดยไม่มีคำตอบใด ๆ ทั้งสิ้น (ดูตารางที่ 1 หน้า 45)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ลงรหัสประจำแบบสอบถาม แล้วนำไปเจาะบัตร และวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องจักรกล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) จากโครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานจากปัจจัย 10 ปัจจัย รวม 50 ข้อคำถาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที-เทสต์ (t-test) และการทดสอบแบบสองหาง

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย 10 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานจากมากไปหาน้อยนั้น วิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง ส่วนความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการประมวลผลและสรุปรวม โดยเสนอในรูปแบบของความเรียง

แบบวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน ( $\bar{X}$ )

4.50 - 5.00	พอใจมากที่สุดหรือพอใจในระดับสูงมาก
3.50 - 4.49	พอใจหรือพอใจในระดับสูง
2.50 - 3.49	พอใจและไม่พอใจก้ำกึ่งกันหรือพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	ไม่พอใจหรือพอใจในระดับต่ำ
1.00 - 1.49	ไม่พอใจมากที่สุดหรือพอใจในระดับต่ำมาก



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย