

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" โดยเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานในการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการสาย ข และสาย ค ที่มีอายุราชการไม่ต่ำกว่า 1 ปี ของทุกหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,749 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนข้าราชการสาย ข และสาย ค จำแนกตามหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะ/สถาบัน	ข้าราชการ	ข้าราชการ	รวมทั้งสิ้น
	สาย ข	สาย ค	
สำนักงานอธิการบดี	46	184	230
บัณฑิตวิทยาลัย	5	36	41
คณะครุศาสตร์	12	49	61
คณะทันตแพทย์	54	110	164
คณะนิติศาสตร์	4	20	24
คณะนิเทศศาสตร์	6	18	24
คณะพยาบาลศาสตร์	0	5	5
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	4	22	26
คณะแพทยศาสตร์	95	179	274
คณะเภสัชศาสตร์	18	29	47
คณะรัฐศาสตร์	6	28	34
คณะวิทยาศาสตร์	57	109	166
คณะวิศวกรรมศาสตร์	53	59	112
คณะศิลปกรรมศาสตร์	2	11	13
คณะเศรษฐศาสตร์	2	24	26
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	19	25
คณะสัตวแพทยศาสตร์	22	41	63
คณะอักษรศาสตร์	4	30	34
สถาบันภาษา	10	29	39
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	3	8	11
สถาบันประชากรศาสตร์	7	11	18
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์	26	12	38

คณะ/สถาบัน	ข้าราชการ	ข้าราชการ	รวมทั้งสิ้น
	สาย ข	สาย ค	
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	12	9	21
สถาบันเทคโนโลยีชีวภาพ ฯ	5	6	11
สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ	6	12	18
สถาบันวิจัยสังคม	12	8	20
สถาบันเอเชียศึกษา	10	9	19
สถาบันบริการคอมพิวเตอร์	31	12	43
สถาบันวิทยบริการ	28	43	71
ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ ฯ	16	15	31
สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ	6	3	9
สำนักทะเบียนและประมวลผล	8	23	31
รวม	576	1,173	1,749

แหล่งข้อมูล : กองแผนงาน ฝ่ายวางแผนและพัฒนา

สำนักงานอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มจากประชากรที่เป็นข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1,749 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแยกกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยยึดหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane (มีระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (.05)

และใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเทียบจำนวนเป็นอัตราส่วนของ
ข้าราชการแต่ละสาย ในแต่ละหน่วยงาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 351 คน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะ/สถาบัน	ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานอธิการบดี	46	9	184	35
บัณฑิตวิทยาลัย	5	1	36	7
คณะครุศาสตร์	12	3	49	10
คณะทันตแพทย์	54	10	110	21
คณะนิติศาสตร์	4	1	20	4
คณะนิเทศศาสตร์	6	1	18	3
คณะพยาบาลศาสตร์	0	-	5	1
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี	4	1	22	4
คณะแพทยศาสตร์	95	18	179	34
คณะเภสัชศาสตร์	18	4	29	6
คณะรัฐศาสตร์	6	1	28	6
คณะวิทยาศาสตร์	57	10	109	21
คณะวิศวกรรมศาสตร์	53	10	59	11
คณะศิลปกรรมศาสตร์	2	1	11	2
คณะเศรษฐศาสตร์	2	1	24	5
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	2	19	4
คณะสัตวแพทยศาสตร์	22	5	41	8
คณะอักษรศาสตร์	4	1	30	6
สถาบันภาษา	10	2	29	6
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	3	1	8	2
สถาบันประชากรศาสตร์	7	2	11	2
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์	26	5	12	3

คณะ/สถาบัน	ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	12	3	9	2
สถาบันเทคโนโลยีชีวภาพ ฯ	5	1	6	2
สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ	6	2	12	3
สถาบันวิจัยสังคม	12	3	8	2
สถาบันเอเชียศึกษา	10	2	9	2
สถาบันบริการคอมพิวเตอร์	31	6	12	3
สถาบันวิทยบริการ	28	6	43	8
ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ ฯ	16	3	15	3
สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ	6	2	3	1
สำนักทะเบียนและประมวลผล	8	2	23	5
รวม	576	119	1,173	232

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด เวลาที่ทำงานในหน่วยงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน มีลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งวิบูลย์ แมนสัตรู (2530) แปล และเรียบเรียงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของ คานันโก (Kanungo 1982) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .91 โดยจำแนกค่าวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 7 ระดับ คือ

พึงพอใจมาก	เท่ากับ	7 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	6 คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	5 คะแนน
รู้สึกเฉย ๆ	เท่ากับ	4 คะแนน
ไม่พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	เท่ากับ	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม โดยใช้กรอบแนวคิดของ Herzberg และคณะ (1959) มากำหนดเป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่จะศึกษา 10 ปัจจัย คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ในการกำหนดข้อความเพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้ง 10 ปัจจัยนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามตอนที่ 3 นี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 50 ข้อ โดยแบ่งตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1-5
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 6-10
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 11-15
4. ความรับผิดชอบ	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 16-20

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 21-25
6. นโยบาย และการบริหารงาน	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 26-30
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 31-35
8. สภาพการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 36-40
9. ความมั่นคงในงาน	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 41-45
10. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 46-50

เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้มีความตรงตามเนื้อหา (content validity) และมีความสมบูรณ์ถูกต้องในด้านภาษาที่ใช้ ในขั้นต้นผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข จากนั้นได้รับความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ในการตรวจสอบอีกครั้ง คือ

1. ศาสตราจารย์ ดร. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ภาควิชาวิจัยการศึกษา
2. รองศาสตราจารย์ นพพงษ์ บุญจิตราตุลย์ ภาควิชาบริหารการศึกษา
3. รองศาสตราจารย์ วรสุดา บุญยไวโรจน์ ภาควิชาประถมศึกษา
4. นางกมลลัส ไกรนุกูล ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
5. นางคุณกฤษลาภ หวังศิริกุล เลขาธิการสถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน มาเป็นข้อพิจารณาในการปรับปรุงข้อคำถามและได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่ง ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอบหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงคณบดีและผู้อำนวยการสถาบันต่าง ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย และขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดคืนด้วยตนเอง

3. แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จำนวน 351 ฉบับ กำหนดไปรับคืนภายใน 15 วัน แบบสอบถามที่ได้รับคืนมีจำนวน 335 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.44 ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับคืน

คณะ/สถาบัน	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับคืน	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	44	40	90.90
บัณฑิตวิทยาลัย	8	8	100.00
คณะครุศาสตร์	13	11	84.61
คณะทันตแพทย์	31	31	100.00
คณะนิติศาสตร์	5	5	100.00
คณะนิเทศศาสตร์	5	5	100.00
คณะพยาบาลศาสตร์	1	1	100.00
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	4	80.00
คณะแพทยศาสตร์	52	50	96.15
คณะเภสัชศาสตร์	10	10	100.00
คณะรัฐศาสตร์	7	5	71.42
คณะวิทยาศาสตร์	31	31	100.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์	21	21	100.00
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	2	66.66
คณะเศรษฐศาสตร์	6	5	83.33
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	6	100.00
คณะสัตวแพทยศาสตร์	13	13	100.00

คณะ/สถาบัน	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับคืน	คิดเป็นร้อยละ
คณะอักษรศาสตร์	7	6	85.71
สถาบันภาษา	8	7	87.50
วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี	3	3	100.00
สถาบันประชากรศาสตร์	4	4	100.00
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์	8	8	100.00
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	5	4	80.00
สถาบันเทคโนโลยีชีวภาพ ฯ	3	3	100.00
สถาบันวิจัยโลหะและวัสดุ	5	5	100.00
สถาบันวิจัยสังคม	5	5	100.00
สถาบันเอเชียศึกษา	4	4	100.00
สถาบันบริการคอมพิวเตอร์	9	9	100.00
สถาบันวิทยบริการ	14	14	100.00
ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ ฯ	6	6	100.00
สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ	3	3	100.00
สำนักทะเบียนและประมวลผล	7	7	100.00
รวม	351	335	95.44

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนที่ได้จากการตรวจแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าวแล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูล และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Science)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 6.51-7.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาก
ค่าเฉลี่ย 5.51-6.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง	รู้สึกเฉย ๆ
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง	มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง	มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง	มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาก

ส่วนระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรอิสระ) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง	เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง	เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง	เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง	เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง	เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

3.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นชั้น ๆ