

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยจำแนกตามสถาบัน เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน การวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและวิเคราะห์ผลจากคำตอบของบุคลากรสายสนับสนุน

ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีดำเนินการวิจัย โดยจะนำเสนอในเรื่องประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการศา ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งในแต่ละสถาบันมีจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	646 คน
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	201 คน
สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย	246 คน
วิทยาลัยการศา	68 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างประชากรใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกเอาสถาบันละ 100 คน จากตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ



เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ (ในกรณีที่วิทยาลัยการศึกษามีกลุ่มประชากรต่ำกว่า 100 คน จะใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่หนึ่ง เป็นแบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน มีจำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1 – 6)

ตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการทำงาน 5 ด้าน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งอันส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามของสมิท เคนคอด และ ฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin, 1969 : 164 – 166) ซึ่งถือสภาพการทำงานเป็นความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ดังตารางที่ 1

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงข้อความของสภาพการทำงาน 5 ด้าน

สภาพการทำงาน	ข้อความ
งาน (ข้อ 16 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับงาน)	ข้อ 7 - ข้อ 15 9
คางจางและสวัสดิการ (ข้อ 26 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับคางจางและสวัสดิการ)	ข้อ 17 - ข้อ 25 9
การปกครองบังคับบัญชา (ข้อ 36 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา)	ข้อ 27 - ข้อ 35 9
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ข้อ 46 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน)	ข้อ 37 - ข้อ 45 9
ความมั่นคงและความก้าวหน้า (ข้อ 56 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความมั่นคงและความก้าวหน้า)	ข้อ 47 - ข้อ 55 9

ตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในสถาบันอุดมศึกษา  
มีจำนวน 7 ข้อ (ข้อ 57 - ข้อ 63)

แบบสอบถามตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามที่มีตัวเลือกอยู่ 3 ตัวเลือกได้แก่ "ใช่"  
"คัดสินใจไม่ได้" และ "ไม่ใช่" โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

ใช่	3
คัดสินใจไม่ได้	2
ไม่ใช่	1

สำหรับในบางข้อที่มีความหมายทางนิเสธ (Negative) ได้แก่ข้อ 7, 8, 10, 11,  
13, 14, 15, 18, 30, 31, 44, 51 และ 55 การกำหนดค่าคะแนนเปลี่ยนไปในทางตรง  
กันข้ามคือ

ใช่	1
ตัดสินใจไม่ได้	2
ไม่ใช่	3

แบบสอบถามตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามที่มีตัวเลือก 5 ตัวเลือก ได้แก่ "พอใจอย่างยิ่ง หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง" "พอใจหรือเห็นด้วย" "เฉย ๆ" "ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย" และ "ไม่พอใจอย่างยิ่งหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ได้กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

พอใจอย่างยิ่ง	5
พอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	1

หลังจากผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบและแก้ไข ได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสง รัตนมงคลมาศ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สากร จริยวิธานนท์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณรัตน์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อูวรรณไธ
5. อาจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญชู

หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาแก้ไขเพิ่มเติมร่วมกับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 4 สถาบัน เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือให้บุคลากรสายสนับสนุนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2. แจกแบบสอบถามบุคลากรสายสนับสนุนทั้ง 4 สถาบัน และขอঁักเวลาในการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. รัับแบบสอบถามคืน จากแบบสอบถามที่นำไปแจกจำนวน 368 ฉบับ รัับแบบสอบถามคืน 319 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.68 ของจำนวนตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถาบัน

สถาบัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถามที่รัับคืน	ร้อยละ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	100	100	100
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	100	100	100
สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย	100	51	51
วิทยาลัยการศา	68	68	100
รวม	368	319	86.68

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ คำนงาน คำนคาจ้างและสวัสดิการ คำนการปกครองบังคับบัญชา คำนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และคำนความมั่นคงและความก้าวหน้ากับความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

3. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละค่านกับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) แล้วนำเสนอในรูปความเรียง

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในสภาพการทำงาน 5 ด้านและความพึงพอใจในงาน โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถาบัน เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ก็ให้ทำการทดสอบทีละคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffé's Multiple Comparison on Treatment Mean) แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ของสถาบันคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย