

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการวิจัย เรื่อง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล ในบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยไปตามลำดับดังนี้ คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐานในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล
2. เพื่อลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล

สมมุติฐานของการวิจัย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่นำมาศึกษาวิจัยแต่ละองค์ประกอบมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคคลที่ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้า ส่วนการศึกษาของเทศบาลที่จัดการศึกษาทุกแห่ง จำนวนทั้งสิ้น 118 คน คอบแบบสอบถามและใช้ในการวิเคราะห์ได้ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 61.01 มีสถานภาพของประชากรทั้งรายละเอียดตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิสุงสุดทางการศึกษา ฐานะในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการศึกษา และอายุราชการในตำแหน่ง

ตัวแปร	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	56	77.8
	หญิง	16	22.2
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.4
	25 - 34 ปี	3	4.2
	35 - 44 ปี	23	31.9
	45 - 54 ปี	30	41.7
	55 ปีขึ้นไป	15	20.8
วุฒิสุงสุดทางการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	26.4
	ปริญญาตรี	52	72.2
	ปริญญาโท	0	0
	ปริญญาเอก	0	0
	ใ้วุฒิอื่น	1	1.4
ฐานะในตำแหน่งหัวหน้า ส่วนการศึกษาเทศบาล	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	12	16.7
	หัวหน้ากองการศึกษา	24	33.3
	หัวหน้าฝ่ายการศึกษา	36	50.0
	หัวหน้าแผนกการศึกษา	0	0
	หัวหน้างานการศึกษา	0	0

ตัวแปร	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุราชการในตำแหน่ง	น้อยกว่า 1 ปี	17	23.6
	1 - 5 ปี	12	16.7
	6 - 10 ปี	14	19.4
	11 - 15 ปี	6	8.3
	มากกว่า 15 ปี	23	31.9

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือมีเพศชายร้อยละ 77.8 และเพศหญิงร้อยละ 22.2

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในระหว่าง 45 - 54 ปี ถึงร้อยละ 41.7 อายุระหว่าง 35 - 55 ปี มีร้อยละ 31.9 และอายุ 55 ปี ขึ้นไปร้อยละ 20.8 เป็นกลุ่มจำนวนมากกว่า ส่วนกลุ่มจำนวนน้อยกว่าจะมีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี ร้อยละ 4.2 และอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

วุฒิสูงสุดทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้วุฒิปริญญาตรีเป็นส่วนมาก คือ ร้อยละ 72.2 วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 26.4 และได้วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.4 วุฒิปริญญาโทและปริญญาเอกไม่มี

ฐานะในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการศึกษาของเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการศึกษา ร้อยละ 50.0 เป็นหัวหน้ากองการศึกษา ร้อยละ 33.3 และเป็นผู้อำนวยการกองการศึกษา ร้อยละ 16.7 ไม่มีผู้ใดดำรงตำแหน่งหัวหน้าแผนกการศึกษาหรือหัวหน้างานการศึกษา

อายุราชการในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปรากฏว่ามีผู้มีอายุราชการในตำแหน่งมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 31.9 อายุราชการน้อย
กว่า 1 ปี ร้อยละ 23.6 อยู่ในระหว่าง 6 - 10 ปี มีร้อยละ 19.4 อยู่ระหว่าง
1 - 5 ปี ร้อยละ 16.7 และอยู่ในระหว่าง 11 - 15 ปี ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้านต่าง ๆ ได้แก่
เพศ อายุ วุฒิสถที่สุดทางการศึกษา ฐานะในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการศึกษาของเทศบาล และ
อายุราชการในตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้แปลและดัดแปลง
จากแบบสอบถามที่เรียกว่า The Job Descriptive Index มีชื่อย่อว่า JDI¹ ของ
ศาสตราจารย์ ดร.แพทริเซีย เคน สมิท (Patricia Cain Smith) และคณะ แห่ง
มหาวิทยาลัยโบว์ลิง กรีน สเตท (Bowling Green State University) รัฐโอไฮโอ
ประเทศสหรัฐอเมริกา แบบสอบถามนี้ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 5 ด้าน
ได้แก่ ความพึงพอใจในก้งาน (Satisfaction with Work) ความพึงพอใจในเงินเดือน
ที่ได้รับ (Satisfaction with Pay) ความพึงพอใจในโอกาสเลื่อนตำแหน่ง (Satisfaction
with Opportunities for Promotion) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบังคับบัญชา
(Satisfaction with Supervision) และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน
(Satisfaction with Co-workers) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตรวจสอบรายการด้วย

¹Patricia C. Smith, Lorne M. Kandall, and Charles L. Hulin, The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement : A Strategy for the Study of Attitudes (Chicago : Rand McNally, 1969), p.76.

วิธีเขียนเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้สึกมากที่สุดว่า
ข้อความในแต่ละข้อเป็นจริง หรือ ไม่จริง หรือ ไม่แน่ใจ

การให้คะแนนแบบสอบถาม มีเกณฑ์พิจารณาดังนี้ คือ

ในกรณีที่เป็นคำถามทางค่านิยม (Positive)

ถ้าตอบว่า จริง	ได้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ถ้าตอบว่า ไม่จริง	ได้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ถ้าตอบว่า ไม่แน่ใจ	ได้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ในกรณีที่เป็นคำถามทางค่านินิเสช (Negative)

ถ้าตอบว่า จริง	ได้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ถ้าตอบว่า ไม่จริง	ได้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ถ้าตอบว่า ไม่แน่ใจ	ได้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ดร.แพทริเซีย ซี. สมิธ ได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดลองใช้กับคนงานของบริษัท
ไฟฟ้าในสหรัฐอเมริกา 2 แห่ง จำนวนแห่งละ 80 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 และ .88 ตามลำดับ และเมื่อนำไปหาความสัมพันธ์กับ
แบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอื่น ๆ พบว่า แบบทดสอบชุดนี้มีความสัมพันธ์กับแบบ
ทดสอบอื่น ๆ สูง (ค่าเฉลี่ย $r = .70$)¹ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบ
ชุดนี้ไปทดลองใช้กับพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 51 คน เพื่อ
หาความเชื่อมั่นตามแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) หรือตามแบบของครอนบาค (Cronbach)

1

Patricia C. Smith, "The Development of a Method of
Measuring Job Satisfaction : The Cornell Studies" in Edwin A.
Flieshman, Studies in Personnel and Industrial Psychology 6th.ed.,
(Homewood : The Dorsey Press, Inc., 1965), pp. 278 - 279.

ซึ่งมีสูตรการคำนวณคือ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

เมื่อ n = จำนวนข้อสอบ

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ (Variance of a Single Item)

s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนของผู้รับการทดสอบทั้งหมด หรือ กำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนของผู้รับการทดสอบทั้งหมด¹

ผลการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งหมดเท่ากับ 0.92 แสดงว่าแบบทดสอบชุดนี้มีความเชื่อมั่นสูงพอที่จะเชื่อถือได้ในการวัดครั้งต่อไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการศึกษาของเทศบาล

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาองค์ประกอบที่เป็นผลจากการศึกษาวิจัยของเอ็ดวิน เอ. ล็อกค (Edwin A. Locke) มาเป็นตัวแปร มีอยู่ 9 องค์ประกอบคือ

1. ด้วงาน (Work)
2. เงินเดือน (Pay)

¹

William A. Mehrens and Irvin J. Lehmann, Standardized Test in Education 2d. ed. (New York : Holt, Rinehart, and Winston, 1975), p.47.

3. การเลื่อนตำแหน่งและระดับ (Promotions)
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits)
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
7. การบังคับบัญชา (Supervision)
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) และ
9. องค์การและการจัดการ (Company and Management)¹

ในแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยได้นำเอาตัวบ่งชี้ (Indicators) ของเอ็ดวิน เอ. ล็อก² มาปรับปรุงให้เข้ากับสภาพของสังคมไทยภายใต้การตรวจ แนะนำ และแก้ไข ของ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อนำมาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาของแต่ละองค์ประกอบมากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

ความงาน (Work) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ได้แก่

- ความน่าสนใจในงาน (Intrinsic Interest)
- ความแปลกใหม่ของงาน (Variety)
- โอกาสในการเรียนรู้งาน (Opportunity for Learning)

¹

Edwin A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in Marvin D. Dunnette, ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, p.1302.

²

Ibid., pp. 1319 - 1328.



- ความยากง่ายของงาน (Difficulty)
- ปริมาณงาน (Amount of Work)
- โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ (Chances for Success)
- การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน (Control Over Pace and Method)

เงินเดือน (Pay) ตัวย่อที่เกี่ยวข้องกับเงินเดือน ได้แก่

- จำนวนเงินเดือนที่ได้รับ (Amount of Pay)
- ความยุติธรรมหรือความทัดเทียมกัน (Fairness or Equity)
- วิธีการจ่ายเงิน (Method of Payment)

การเลื่อนตำแหน่งและระดับ (Promotions) มีตัวย่อ คือ

- โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและระดับสูงขึ้น (Opportunity for promotion)
- ความยุติธรรม (Fairness)
- หลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและระดับ (Basis for Promotion)

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ตัวย่อ ได้แก่

- การยกย่องชมเชยผลสำเร็จของงาน (Praise for Accomplishment)
- ความเชื่อถือในผลงาน (Credit for Work Done)
- การกล่าววิจารณ์ติชมการทำงาน (Criticism)

ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) มีตัวบ่งชี้ ดังนี้ คือ

- บำเหน็จบำนาญตอบแทน (Pension)
- การให้สวัสดิการรักษายาบาล (Medical)
- การให้หยุดงานประจำปี (Annual Leave)
- ความยุติธรรมและความทัดเทียมกัน (Fairness and Equity)

สภาพการทำงาน (Working Condition) มีตัวบ่งชี้ดังนี้ คือ

- ชั่วโมงการทำงาน (Hours)
- ช่วงเวลาพัก (Rest Breaks)
- เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน (Equipment)
- ระดับอุณหภูมิ (Temperature)
- การถ่ายเทอากาศ (Ventilation)
- ท่าเลที่ตั้ง (Location)
- รูปแบบทางกายภาพของอาคารสถานที่ทำงาน (Physical Layout)

การบังคับบัญชา (Supervision) ตัวบ่งชี้ได้แก่

- รูปแบบการบังคับบัญชา และการให้คุณให้โทษ (Supervisory Style and Influence)
- การใช้เทคนิคในการบังคับบัญชา (Technical Supervision)
- ความสัมพันธ์มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations)
- ความมีทักษะในด้านการบริหารงาน (Administrative Skill)

เพื่อนร่วมงาน (Co - workers) ตัวบ่งชี้ ได้แก่

- ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน (Competence)
- การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Helpfulness)
- ความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน (Friendliness)

องค์กรและการจัดการ (Company and Management) หรือเรียกเป็น เทศบาลและการบริหารงาน สำหรับการวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้เกี่ยวกับเทศบาลและการบริหารงานของเทศบาล ดังนี้ คือ

- ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Concern for Employee)
- ความเอาใจใส่ค่าจ้างเงินเดือน (Concern for Pay)
- ความเอาใจใส่ต่อนโยบายต่าง ๆ (Concern for Policies)
- ความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Concern for Working Condition)

เมื่อได้ตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบแล้ว จึงนำมาสร้างข้อกระทงคำถาม ดังรายละเอียดที่เสนอไว้ในภาคผนวก คำถามทุกข้อเป็นคำถามทางค่านิยม (Positive) แต่ละข้อกระทงจะมีคำตอบให้เลือกเหมือนกันหมดทุกข้อ ๆ ละ 5 คำตอบ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนดังต่อไปนี้ คือ

- ถ้าตอบหมายเลข 5 แสดงว่าเห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง ได้คะแนน 5 คะแนน
- ถ้าตอบหมายเลข 4 แสดงว่าเห็นด้วยกับข้อความนั้น ได้คะแนน 4 คะแนน
- ถ้าตอบหมายเลข 3 แสดงว่าไม่แน่ใจว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ได้ 3 คะแนน
- ถ้าตอบหมายเลข 2 แสดงว่าไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ได้คะแนน 2 คะแนน
- ถ้าตอบหมายเลข 1 แสดงว่าไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง ได้ 1 คะแนน

เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อถือได้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบกับพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 51 คน แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นตามแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) หรือตามแบบของครอนบาค (Cronbach) เช่นเดียวกันกับแบบสอบถามชุดตอนที่ 2 ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงพอที่จะเชื่อถือได้ ในการวัดครั้งต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้หัวหน้าส่วนการศึกษาของเทศบาลทุกแห่งที่จัดการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 118 ฉบับ โดยทางไปรษณีย์ พร้อมกับสอดซองติดแสตมป์ลงชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัยสำหรับการส่งแบบสอบถามคืน ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืน 73 ฉบับ นำไปใช้สำหรับการวิเคราะห์ได้ 72 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการหาค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ของสถาบันคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การดูแลแนะนำของอาจารย์ ดร.มิลินทร์ สำเภารเงิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการลำดับความสำคัญขององค์ประกอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นชั้น ๆ

(Stepwise Multiple Regression Analysis) และ

3. การตรวจสอบสมมุติฐานของการวิจัย วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์
แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) ๑