

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระดับความผูกพันต่อการบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 1,023 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการสุ่มประชากรในข้อ 1 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ซึ่งจำนวนประชากรประมาณ 1,000 คน ควรมีกกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 278 คน แต่ในการทำการวิจัยครั้งนี้ได้คัดเลือกเฉพาะกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อการบริการสูง ซึ่งมีเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป และกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อการบริการต่ำ ซึ่งมีเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา ดังนั้นจึงทำการสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 เท่า ของจำนวนตัวอย่างต่ำ จากตารางของเครจซี่และมอร์แกน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เท่าที่จะทำได้เพื่อให้สามารถหาค่าความแตกต่างแม้เพียงเล็กน้อยที่ต้องการจะศึกษา (McMillian & Schumacher, 1993, p. 165) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 556 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประเภทบุคลากร	1023	
ข้าราชการ	823	448
พนักงานมหาวิทยาลัย	200	108
เพศ	1023	
ชาย	364	198
หญิง	659	358
อายุราชการ	1023	
อายุราชการน้อย	423	230
อายุราชการมาก	600	326
สายงาน	1023	
วิชาการ	637	346
สนับสนุนวิชาการ	386	210
วุฒิการศึกษา	1023	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	16
ปริญญาตรี	278	152
สูงกว่าปริญญาตรี	715	388

หมายเหตุ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นสองเท่า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงานและวุฒิการศึกษา ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่
 - 1.1 การได้รับความสำเร็จของงาน
 - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.3 ลักษณะของงาน
 - 1.4 ความรับผิดชอบ
 - 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่
 - 2.1 นโยบายและการบริหาร
 - 2.2 การปกครองบังคับบัญชา
 - 2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.4 สภาพการทำงาน
 - 2.5 เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 3 ด้าน คือ 1) การแสดงตน 2) ความเกี่ยวข้องกับงาน 3) ความภักดีต่อองค์การ เป็นแบบสอบถามวัดระดับความรู้สึก/ความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การจากเอกสารและตำราทั้งในและต่างประเทศ
2. ศึกษาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ สุพรรณ บุญน่วม จุมภฏ ม่วงกลิ้ง บัญญัติ แสงวดี และวิชัย คำสำเภา และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของ อุษณีย์ คำนวรนนท์ และทิพย์วัลย์ เรืองศรี
3. นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หลักการสร้างเครื่องมือและตัวอย่างแบบสอบถามจากงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันมาเป็นข้อมูลและสร้างแบบสอบถาม

4. กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

4.1.1 ประเภทของบุคลากร

4.1.2 เพศ

4.1.3 อายุราชการ

4.1.4 สายงาน

4.1.5 วุฒิการศึกษา

4.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 10 ด้าน ดังนี้

4.2.1 การได้รับความสำเร็จของงาน

4.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

4.2.3 ลักษณะของงาน

4.2.4 ความรับผิดชอบ

4.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

4.2.6 นโยบายและการบริหาร

4.2.7 การปกครองบังคับบัญชา

4.2.8 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

4.2.9 สภาพการทำงาน

4.2.10 เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล

4.3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

4.3.1 การแสดงตน

4.3.2 ความเกี่ยวข้องกับงาน

4.3.3 ความภักดีต่อองค์กร

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรง การทดสอบค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น

1. ความเที่ยงตรง (validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปดำเนินการ ดังนี้

1.1 เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่อประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้ตรวจและแก้ไขเพื่อความถูกต้อง

1.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

1.2.1 ผศ.ดร.สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหาร
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2.2 รศ.ดร.เรณู พงษ์เรืองพันธุ์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2.3 ดร.สมุทร ชำนาญ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหาร
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2.4 ผศ.ดร.เสรี ชัดแจ้ง อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและ
วัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2.5 นางกนกวรรณ มณเฑาะว์ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนสุดท้าย

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ปี พ.ศ.2547 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .21 ถึง .79 และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .41 ถึง .79

2.2 นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อข้างต้น มาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ค่าความเชื่อมั่น .96 ส่วนความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ค่าความเชื่อมั่น .94

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพมาแล้ว ปรับปรุงให้เหมาะสมแล้วนำไป
เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา
เพื่อขออนุญาตในการแจกและเก็บแบบสอบถามแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา

2. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงหัวหน้าหน่วยงานใน
มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล สถาบันศิลปและวัฒนธรรม
สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักบริการวิชาการ สำนักหอสมุด หน่วยตรวจสอบภายใน ศูนย์วิทยาศาสตร์
สุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล วิทยาลัยอัญมณี วิทยาลัย
การพาณิชย์และวิชาเขตสารสนเทศ สระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์ และความสะดวกใน
การแจกและเก็บแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปส่งที่สำนักงานของแต่ละหน่วยงาน

3. การจัดกระทำข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของ
แบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาลงรหัสให้คะแนน ตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ
และบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

3.3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูล ตามความ
มุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าต่อไป

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม และการแปลความหมายคะแนนกำหนดไว้ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 2 องค์ประกอบ จำนวน 61 ข้อ ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็น
แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ได้กำหนดคะแนนตามแนวคิดของ
ลิเคิร์ท (Best & Kahn, 1993, p.247) ได้กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) เป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 22-25)

- คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 องค์ประกอบ จำนวน 29 ข้อ ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ได้กำหนดคะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Best & Kahn, 1993, p.247) ได้กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) เป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 23-24)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระดับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์สำหรับระดับความผูกพัน โดยกำหนดกฎเกณฑ์ ดังนี้

เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในเกณฑ์สูง
 เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติต่าง ๆ ต่อไปนี้ในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา สถิติที่ใช้ คือ คะแนนเฉลี่ย (mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน สถิติที่ใช้คือ t-test และวุฒิการศึกษา สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)
3. วิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา สถิติที่ใช้ คือ คะแนนเฉลี่ย (mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน สถิติที่ใช้คือ t-test และวุฒิการศึกษา สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป สำหรับกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การสูง และเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา สำหรับกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำ สถิติที่ใช้ คือ t-test