บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 43 คน โดยผู้ศึกษาจะทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด (รายงานประจำปี. 2556 : 14) ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ 25 คน
2. ลูกจ้างประจำ 1 คน
3. พนักงานจ้างตามภารกิจ 5 คน
4. พนักงานจ้างทั่วไป 12 คน

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	44.20
2. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	24	55.80
รวม	**43**	**100.00**

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
1. ข้าราชการ	25	58.13
2. ลูกจ้างประจำ	1	2.32
3. พนักงานจ้างตามภารกิจ	5	11.65
4. พนักงานจ้างทั่วไป	12	27.90
รวม	**43**	**100.00**
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1. น้อยกว่า 1 ปี	3	7.00
2. 1 – 5 ปี	10	23.30
3. 5 – 10 ปี	26	60.40
4. 10 ปีขึ้นไป	4	9.30
รวม	**43**	**100.00**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิดประกอบด้วย

1. ด้านงานที่ปฏิบัติงาน มีจำนวน 6 ข้อ งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน เหมาะสมกับตำแหน่ง และงานที่ปฏิบัติช่วยให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน มีจำนวน 6 ข้อ หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติเพียงพอ อาคารสำนักงาน มีความเหมาะสม เพียงพอต่อพนักงาน และ

สภาพแวดล้อมในหน่วยงานของท่าน เช่น ระบบแสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ และอยู่ในสภาพที่ส่งเสริมการทำงานของท่าน

3. ด้านเลื่อนขั้นเงินเดือน มีจำนวน 6 ข้อ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในปัจจุบันมีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และการพิจารณาเงินเดือนมีความยุติธรรม

4. ด้านเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 6 ข้อ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ยอมรับบทบาทหน้าที่ของกันและกันในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง

5. ด้านความมั่นคงในอาชีพ มีจำนวน 6 ข้อ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ตำแหน่งงาน มีสวัสดิการและผลตอบแทนอื่น ๆ จัดให้ และมีความมั่นคง ปลอดภัยและได้รับการคุ้มครองดูแลจากการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอข้อปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence หรือ IOC) อยู่ในระดับ 0.67 ขึ้นไป ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1.1 นายสิทธิชัย กางโหลน วุฒิการศึกษา ร.ม. (การปกครอง) ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

3.1.2 นางสาวสิรินาฏ กางโหลน วุฒิการศึกษา ค.ม. (หลักสูตรและการเรียนการสอน) ตำแหน่งครูชำนาญการ โรงเรียนบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 26 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นางรุจิรา สระคำ วุฒิการศึกษา ค.ม. (การวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่งครู ค.ศ. 3 โรงเรียนป่าแดงหนองฮูโนนไทย อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีศึกษา

เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างด้านเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) โดยกำหนดให้

เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามตรงตามนิยามศัพท์ = + 1

เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามตรงตามนิยามศัพท์ = 0

เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์ = - 1

การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC และได้ข้อสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1 (ดังแสดงในภาคผนวกตารางที่ 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 30 ฉบับ ไปทดลองกับองค์การบริหารส่วนตำบลคูน้อย อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียงและไม่ได้อยู่ในประชากรที่ศึกษา แต่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจริงรวมถึงอยู่ในบริบทการปฏิบัติงานคล้ายกับพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.44 -0.83 โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1990 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ .83 (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ใช้แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปจัดพิมพ์เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาฉบับสมบูรณ์ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลลิ้นฟ้า เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาจัดเตรียมหนังสือส่งแบบสอบถามพร้อมแนบแบบสอบถาม จำนวน 43 คน โดยขอความร่วมมือจากทุกส่วนงานในเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แจกแบบสอบถามเป็นรายบุคคลให้พนักงานในสังกัดตอบแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนทันที

3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จนครบแล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมทั้งหมด 43 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณ (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) โดยกำหนดรหัสของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปประเด็น เรียงลำดับความถี่ และสรุปในเชิงพรรณา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM RAJABHAT UNIVERSITY

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence หรือ IOC) โดยจะเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ซึ่งคำนวณได้จากสูตรต่อไปนี้ (นิศารัตน์ ศิลปะเดช. 2542 : 147)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) ซึ่งคำนวณได้จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\ \left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

1.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1990 ; อ้างอิงในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

$$\alpha = \frac{N}{(N-1)}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

N แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

$\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

2. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (นิศารัตน์ ศิลปะเดช. 2542 : 144 ; อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ (นิศารัตน์ ศิลปะเดช. 2542 : 144 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum x^2}{N} - (\mu)^2}$$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

μ แทน ค่าเฉลี่ย

X แทน คะแนน

N แทน จำนวนของข้อมูลทั้งหมดของประชากร

$\sum$ แทน ผลรวม