

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้ศึกษา ได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป รวมทั้งสิ้น 57 คน (สำนักงานเทศบาลตำบลเฝ้าไร่. 2553 : 6)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อมูลจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะของพนักงานเทศบาลตำบล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อยและ น้อยที่สุด ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

## การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลฝ้ายไร่ อำเภอฝ้ายไร่ จังหวัดหนองคาย แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาและประเมิณผล โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

สอดคล้อง = +1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 นายไพบุลย์ ปัดถาทุม วุฒิการศึกษา รป.ม. ตำแหน่งนัก บริหารงานทั่วไป (ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล) องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอฝ้ายไร่ จังหวัดหนองคายเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

4.2 นางสาวมยุรี สุวรรณรอด วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครูผู้สอน โรงเรียนอนุบาลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณรอด วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วิทย์-คณิต) ตำแหน่งครูผู้สอน โรงเรียนอนุบาลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผล

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเท่ากับ 1 ทุกข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานเทศบาลตำบลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .94

6. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายและ กลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานของเทศบาลตำบลตอบแบบสอบถาม
2. ส่งหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษา จากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมแบบสอบถามไปขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 57 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทุกชุด ในวันที่ 20 กันยายน 2553

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งสร้างตารางแจกแจงความถี่เพื่อแปลความหมายตามระดับความพึงพอใจ มีขั้นตอน ดังนี้

4.1 หาพิสัยของข้อมูลโดยพิจารณาการกระจายข้อมูลหรือความแตกต่างระหว่างค่าของข้อมูลว่ามีค่าแตกต่างกันมากหรือน้อย ซึ่งจะเกี่ยวกับกับการกำหนดช่วงหรืออันตรภาคชั้นของข้อมูล กล่าวคือ ถ้าข้อมูลมีการกระจายมากควรกำหนดจำนวนอันตรภาคชั้นให้น้อย เพื่อให้มีข้อมูลทุกช่วง

4.2 กำหนดจำนวนช่วงหรืออันตรภาคชั้น พิสัย = ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด - ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด (Class interval) ของข้อมูล จำนวนช่วงจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผู้จัดทำตาราง โดยทั่วไปกำหนด จำนวนช่วงประมาณ 7-12 ช่วง

4.3 คำนวณความกว้างของช่วงแต่ละช่วง (i) โดยคำนวณจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของช่วง (i)} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

กรณีความกว้างของช่วงที่คำนวณได้เป็นเลขทศนิยม ให้ปัดเศษขึ้นเป็นจำนวนเต็มไม่ว่าทศนิยมจะมีค่ามากกว่าหรือน้อยกว่า .5 ก็ตาม เช่น ถ้า (i) เท่ากับ 2.4 ให้ใช้ (i) เป็น 3

4.4 เขียนช่วงข้อมูลในแต่ละชั้น โดยเริ่มจากชั้นของข้อมูลที่มีค่าต่ำสุดไปหาชั้นของข้อมูลที่มีค่า สูงสุด หรือเริ่มจากชั้นของข้อมูลที่มีค่ามากไปหาชั้นของข้อมูลที่มีค่าน้อยก็ได้

4.5 นับจำนวนค่าของข้อมูลที่ตกอยู่ในแต่ละช่วง โดยทำเครื่องหมายขีด (/) แทนค่าของข้อมูล เช่นเดียวกับการสร้างตารางแจกแจงความถี่ของค่าแต่ละค่า หาจำนวนความถี่ของข้อมูลในแต่ละช่วง โดยนับจากรอยขีด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลฝ้ายไร่ อำเภอฝ้ายไร่ จังหวัดหนองคาย โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 พนักงานเทศบาลมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 พนักงานเทศบาลมีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 พนักงานเทศบาลมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 พนักงานเทศบาลมีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 พนักงานเทศบาลมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. กรณีแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งหมดมาจัดให้เป็นระเบียบหมวดหมู่ โดยการจัดกลุ่มข้อความหรือประโยค (Grouping) ที่มีลักษณะหรือความหมายเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลฝ้ายไร่ ตามตัวแปร เพศ ใช้  $t$ -test (Independent samples) และตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และสถานะพนักงานเทศบาลตำบล ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบว่ามีค่าความแตกต่างจะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe') (ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. 2550 : 146-147)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และการแจกแจงความถี่