



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าและหาข้อเท็จจริงของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 8,474 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2552 : 4-5)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1970 : 725)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ความหมายของสัญลักษณ์ในสูตรได้แก่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

113

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{8,474}{1 + 8,474 (0.05^2)}$$
$$= 382$$

จากการแทนค่าในสูตรดังกล่าว จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 382 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัย โดยวิธีการการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 28) โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

สายงาน	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บุคลากรสายวิชาการ	2,871	129
บุคลากรสายปฏิบัติการ	5,603	253
รวม	8,474	382

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขั้นที่ 2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 3 ข้อคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปิด คือ คำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบเลือก และคำถามแบบปลายเปิด คือ คำถามที่ไม่มีคำตอบให้เลือกแต่เป็นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะบรรยายของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน สังกัด/หน่วยงาน ประเภทสายงานของบุคลากร

ตอนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล การจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นแต่ละด้าน และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) คะแนนเฉลี่ยที่ได้ จะนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540 : 156 - 157) ดังนี้

จัดแบ่งระดับคะแนนมาตรฐานออกเป็น 5 ระดับโดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการจัดระดับการตัดสินใจ แปลความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของ ลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นแต่ละด้าน และมีคำตอบให้เลือก ห้าระดับ คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) คะแนนเฉลี่ยที่ได้ จะนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ (ลิวัน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2540 : 156 – 157) ดังนี้

จัดแบ่งระดับคะแนนมาตรฐานออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการจัดระดับการตัดสินใจ แปลความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

116

เกณฑ์การแปลความหมาย

- คะแนนเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลที่บุคลากรแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาในการวิจัย ไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้คือ

1. การหาความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจแก้ไข โดยเน้นความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษา เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไข ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. การหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คือประชาชนที่ใช้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่า หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้เคียงประมาณ 0.75 ขึ้นไป จะไม่แก้ไขแบบสอบถาม แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.75 จะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม หากค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดังกล่าวจึงถือว่าแบบสอบถามนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

3. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ทำการ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง และนำกลับมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 355) ซึ่งเรียกว่า “สหสัมประสิทธิ์แอลฟา” (α -Coefficient) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9818



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

117

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่การศึกษาถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 382 ชุดให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจาก ผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และแปลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544 : 40-49) ดังนี้

1. ค่าความถี่ ละค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้ในการอธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้ในการอธิบายค่าการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากร ที่มีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

118

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป

6. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ (อภินันท์ จันตะณี. 2549 : 7) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	0.61 - 0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.76 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก