

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาให้ทราบถึงประเภทและทิศทางการสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกัน ปัญหาของการสื่อสาร และระดับขวัญที่เกิดจากการสื่อสาร ของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทราบปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารในการปฏิบัติงาน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารในการบำรุงขวัญของบุคลากร และเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ดังมีวิธีการวิจัย ดังนี้

#### การเลือกกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชากรระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรระดับบริหาร คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย บุคลากรระดับปฏิบัติการประกอบไปด้วย บุคลากรระดับวิชาชีพ คือ อาจารย์ บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี รวมถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย กลุ่มประชากรทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มประชากรในสำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตประสานมิตร สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตมหาสารคาม และสำนักหอสมุดวิทยาเขตอื่น ๆ ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน ปทุมวัน สงขลา พิษณุโลก และบางแสน ใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 185 คน ดังนี้

ตาราง 1 ลักษณะและจำนวนของบุคลากร

สถานี	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มปฏิบัติงาน						รวม
	ผอ. รอง ผอ.	หัวหน้า ฝ่าย	อาจารย์	บรรณา- รักษ์	นักวิชา- การโสต ทัศน์ ศึกษา	เจ้าหน้าที่ บริหาร งาน ทั่วไป	นักวิชา การเงิน และ บัญชี	เจ้าหน้าที่ ระดับ ปฏิบัติ การ	
สำนักหอสมุดกลาง (ประธานนิเทศ)	1(1)*	(7)*	1	16	1	1	1	59	80
สำนักวิทยบริการ (มหาสารคาม)	(1)*	(7)*	8	8	1	-	-	8	25
สำนักหอสมุดวิทยาเขต พิบูลย์โลก	(1)*	(7)*	3	5	-	-	-	15	23
บางแสน	(1)*	(6)*	1	4	-	-	-	10	15
สงขลา	(1)*	(6)*	2	3	-	-	-	18	23
บางเขน	(1)	(2)	1	2	-	-	-	5	8
ปทุมวัน	(1)	(2)	2	2	-	-	-	7	11
รวม	1(7)	(37)	18	40	2	1	1	122	185

\* ตัวเลขใน ( ) คือ บุคคลเดียวกับในช่องอาจารย์หรือช่องบรรณารักษ์ ในถ้านั้น

ตัวเลขใน ( ) จะไม่นำมานับรวมอีก

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและแบบวัดแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและทิศทางการสื่อสาร ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร ของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งเป็น 2 ชุด ชุดแรกสำหรับบุคลากรระดับผู้บริหารงาน และชุดที่สองสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติงานในหอสมุด

ในแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว ในส่วนที่เป็นข้อมูลส่วนตัวเป็นแบบเลือกตอบและแบบเติมคำประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นชื่อตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ชื่องาน และฝ่ายที่สังกัด เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทาง ประเภทและปัญหาการสื่อสาร ในชุดสำหรับบุคลากรระดับผู้บริหารและชุดสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการจะต่างกัน คือ ในชุดแรกสำหรับบุคลากรระดับผู้บริหาร เป็นการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และในชุดสองสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เป็นการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามในแต่ละชุดจะเป็นการสมมติสถานการณ์ในการสื่อสารของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน 9 สถานการณ์ ในแต่ละสถานการณ์จะบอกทิศทางของการสื่อสารได้ และกำหนดให้เป็นวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ ทั้งประเภทการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการทั้งสองชุดได้กำหนดคำตอบแบบประมาณระดับค่าจากคำถามที่ใช้ ซึ่งมี 4 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ระดับค่าเท่ากับ	4
มาก	ระดับค่าเท่ากับ	3
ปานกลาง	ระดับค่าเท่ากับ	2
น้อย	ระดับค่าเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ประเภทและปัญหาของการสื่อสารกับบุคลากรระดับเดียวกัน และได้กำหนดคำตอบแบบประมาณระดับค่าจากคำถามที่ใช้ ซึ่งมี 4 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ระดับค่าเท่ากับ	4
มาก	ระดับค่าเท่ากับ	3
ปานกลาง	ระดับค่าเท่ากับ	2
น้อย	ระดับค่าเท่ากับ	1

ส่วนแบบวัดระดับขวัญ เป็นแบบวัดระดับขวัญที่สร้างขึ้นจากตัวประกอบในการวัดขวัญจากการสื่อสารที่ผู้วิจัยรวบรวมจากวรรณกรรม แล้วนำมาเสนอกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ตรวจก่อนนำไปสร้างแบบวัด

ตัวประกอบในการวัดขวัญจากการสื่อสารครั้งนี้มีทั้งหมด 18 ตัว ในการนำมาสร้างแบบวัดกำหนดให้ตัวประกอบแต่ละตัวมี 2 ข้อคำถาม และให้มีคำตอบแบบประมาณค่าซึ่งมี 4 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ระดับค่าเท่ากับ	4
มาก	ระดับค่าเท่ากับ	3
ปานกลาง	ระดับค่าเท่ากับ	2
น้อย	ระดับค่าเท่ากับ	1

แบบสอบถามและแบบวัดดังกล่าวจะนำไปทดสอบเพื่อหาความน่าเชื่อถือ โดยนำไปใช้ทดลองกับบุคลากรในสำนักหอสมุด และห้องสมุดคณะมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและแบบวัดที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรด้วยตนเอง โดยมีหนังสือ นำจาก บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 10 พฤษภาคม 2535 ถึง วันที่ 12 กรกฎาคม 2535 ซึ่งมี 2 ส่วนด้วยกัน คือ

1. ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง  
วิทยาเขตประสานมิตร สำนักหอสมุดวิทยาเขต  
วิทยาเขตบางเขน และปทุมวัน
2. ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักวิทยบริการ  
วิทยาเขตมหาสารคาม และสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
วิทยาเขตสงขลา พินิจโลกและบางแสน

และได้รับแบบสอบถามและแบบวัดกลับคืนมา จำนวน 157 ชุด หรือ คิดเป็นร้อยละ 87.77 ของแบบสอบถามและแบบวัดที่แจกไปทั้งหมด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลกลับคืนมาได้จัดทำ ดังนี้

1. แยกข้อมูลไว้ตามวิทยาเขต
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. แยกแบบสอบถามและแบบวัดเป็น 2 กลุ่ม ตามกลุ่มประชากร คือ  
กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน แล้วคิดเป็นค่าร้อยละ
4. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 และแบบวัด โดย  
กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละข้อ ตามเกณฑ์ที่กำหนด
5. นำค่าคะแนนในแบบสอบถามและแบบวัดเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดย  
ใช้โปรแกรม Lotus จัดทำข้อมูล ดังนี้

5.1 จำแนกข้อในแบบสอบถามตามประเภทและทิศทางการสื่อสาร  
ตามแบบที่ได้วิเคราะห์โครงสร้างแบบสอบถามไว้แล้ว (รายละเอียดในภาคผนวก ข)  
แล้วหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.2 จำแนกข้อในแบบสอบถาม ตามคำถามที่ใช้ ตามแบบที่ได้  
วิเคราะห์โครงสร้างแบบสอบถามเช่นกัน (รายละเอียดในภาคผนวก ข) แล้วหา  
ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 ส่วนแบบวัดเมื่อนำค่าคะแนนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว  
หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 6. ประเมินค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามและแบบวัด ดังนี้

### 6.1 แบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (X)	ระดับการประเมิน
1.00 - 1.50	น้อย
1.51 - 2.50	ปานกลาง
2.51 - 3.50	มาก
3.51 - 4.00	มากที่สุด

### 6.2 แบบวัด

ค่าเฉลี่ย (X)	ระดับการประเมิน
1.00 - 1.99	เสื่อม
2.00 - 2.99	ปกติ
3.00 - 4.00	ดี

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมี ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } P = (F/N) 100$$

เมื่อ P แทน อัตราส่วนร้อยละ

F แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประเภท ทิศทางและปัญหาการสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Lotus

ตอนที่ 3 ระดับขวัญ วิเคราะห์ด้วยค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Lotus เช่นเดียวกับ ตอนที่ 2