

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานิติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนระเบียบวิธี การวิจัย โดยขอกว่าตามลำดับดังนี้ คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนลักษณะของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่ง การศึกษาวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยภาคสนาม (Field Research) มีรายละเอียดของวิธีการ ดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะนำมาศึกษาประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ และกลุ่ม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กลุ่มประชาชนผู้ขอรับบริการ ประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป แต่เนื่องจากกลุ่มประชากรดังกล่าวจะหาจำนวนที่แท้จริงนั้นกระทำได้ยากและต้องใช้ เวลา ดังนั้นในการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (วรพิตย์ มีมาก, 2535 : 29)

$$S = \frac{PQZ^2}{e^2}$$

S = จำนวนตัวอย่างที่ได้นำมาศึกษา

PQ = สัดส่วนของความสำเเร็จและความล้มเหลวในการสุ่มตัว
 อย่าง ในที่นี้ผู้วิจัยได้ให้ม้ค่าเท่ากับ (0.98) (0.02)

Z = ค่าวิกฤติที่ระดับความเชื่อมั่น 99 % มีค่าเท่ากับ 2.58

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ให้เกิดขึ้นได้ มีค่าเท่ากับ 0.01

$$S = \frac{(0.98) (0.02) (2.58)^2}{(0.01)^2} = 130.47$$

(0.01)²

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงได้กำหนดไว้ไม่ควรต่ำกว่า 130 คน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการแบ่งกลุ่มย่อยแต่ละหน่วยงาน ผู้วิจัยได้นำขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 คน 2 อำเภอเท่ากับ 270 คน โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability Sampling) แบบการสุ่มแบ่งชั้นหรือตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งตามกลุ่มย่อยของประชากรที่ไปใช้บริการใน 5 หน่วยงาน เนื่องจากประชากรแต่ละกลุ่มย่อยมีจำนวนประชากรที่ไปใช้บริการแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันมาก และนำมาตรวจสอบหาจำนวนที่แท้จริงกระทำได้ยาก ซึ่งกรณีเช่นนี้จะไม่ใช่สัดส่วนตามจำนวนของประชากรแต่จะใช้หลักเหตุผลและความเหมาะสมบางประการ โดยคำนึงให้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละกลุ่มของประชากรอย่างครบถ้วนมากที่สุด ซึ่งการสุ่มตามวิธีนี้เรียกว่า Disproportional or Nonproportional Stratified Random Sampling (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535 : 92) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างย่อยแต่ละหน่วยงานได้ใช้จำนวนเท่ากันใน 4 หน่วยงาน คือ ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน และสาธารณสุข โดยใช้กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 30 คน/อำเภอ เท่ากับ 120 คน/อำเภอ โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มประชากรตัวอย่างตามคุณลักษณะของเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่เท่ากัน ส่วนหน่วยงานสี่สี่จะใช้กลุ่มประชากรที่ใช้บริการเฉพาะเพศชาย จำนวน 15 คน/อำเภอ เนื่องจากหน่วยงานสี่สี่เป็นหน่วยงานที่มีผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศชาย ดังนั้นกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 135 คน/อำเภอ

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้นำมาจากข้าราชการและลูกจ้างผู้ให้บริการในสำนักงานแต่ละหน่วยงาน โดยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability Sampling) แบบการสุ่มแบ่งชั้นหรือระดับชั้น (Stratified Random Sampling) เช่นเดียวกับกลุ่มประชากรผู้รับบริการ โดยแบ่งตามกลุ่มข้าราชการและลูกจ้างในแต่ละหน่วยงาน แต่เนื่องจากประชากรแต่ละกลุ่มย่อยมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก จึงสุ่มตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มย่อย คือ ถ้ากลุ่มใดมีจำนวนประชากรมากก็สุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างมาก ถ้ากลุ่มใดจำนวนน้อยก็สุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อย ซึ่งวิธีการสุ่มตามลำดับชั้นแบบนี้เรียกว่า

Proportional Stratified Random Sampling (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535 : 92) โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้นำกลุ่มตัวอย่างมาในสัดส่วนร้อยละ 50 (หากมีเศษ .5 จะปัดเป็น 1) ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอำเภอเมืองจำนวน 40 คน และอำเภอฮอด จำนวน 23 คน รวมทั้งสิ้น 63 คน ดังมีรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการแต่ละหน่วยงานในเขตอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

อำเภอ	อำเภอเมือง		อำเภอฮอด	
	จำนวนข้าราชการ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนข้าราชการ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
1. ที่ทำการปกครอง	23	12	17	9
2. สรรพากร	16	8	3	2
3. ที่ดิน	6	3	3	2
4. สาธารณสุข (เฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัย)	29	15	17	9
5. สัสดี	3	2	2	1
รวม	77*	40	22*	23

* ที่มา : สำนักงานจังหวัดแต่ละหน่วยงาน (2535)

3.2 ลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าประชากรที่สุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้จะมีลักษณะแตกต่างกัน ดังปรากฏตามตารางที่ 3.2 และ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.2 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง "ประชาชนผู้รับบริการ"

ข้อความ	ความถี่ (N = 270)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	55.56
หญิง	120	44.44
รวม	= 270	= 100.00
2. อายุ		
15 - 30 ปี	108	40.00
31 - 45 ปี	101	37.40
46 - 60 ปี	45	16.67
มากกว่า 60 ปี	16	5.93
รวม	= 270	= 100.00

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (N = 270)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	4	1.48
ประถมศึกษา	122	45.19
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	14.07
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	13.33
อนุปริญญาหรืออาชีวศึกษา	18	6.67
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	52	19.26
รวม	= 270	= 100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000	144	53.33
3,001 - 6,000	43	25.93
6,001 - 9,000	23	8.52
9,001 - 12,000	27	10.00
12,001 - 15,000	10	3.70
มากกว่า 15,000	23	8.52
รวม	= 270	= 100.00

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (N = 270)	ร้อยละ
5. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่		
ไม่รู้จัก	199	73.70
รู้จัก	71	26.30
รวม	= 270	= 100.00

จากตารางที่ 3.2 แสดงถึงลักษณะของประชากรของกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ โดยเพศนั้นกระจายตามการสุ่มโดยกำหนดคุณสมบัติของเพศในอัตราส่วนที่เท่ากัน ยกเว้นหน่วยงานสวัสดิ์ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะเพศชาย จึงทำให้มากกว่าเพศหญิง จำนวน 30 คน โดยเพศชายมีอัตรา ร้อยละ 55.56 ส่วนเกณฑ์อายุของประชาชนผู้รับบริการมีลักษณะกระจายตั้งแต่ 15 ปีจนถึง 60 ปี แต่โดยส่วนมากอยู่ในช่วง 15 - 30 ปี และ 31 - 45 ปี ในอัตราร้อยละ 40.0 และ 37.40 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คือ มีอัตราร้อยละ 45.19 จากนั้นมีลักษณะกระจายตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จนถึงปริญญาตรีและมากกว่า ในด้านของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดย ส่วนใหญ่มีรายได้ในระดับต่ำกว่า หรือเท่ากับ 3,000 บาท ในอัตราร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ 3,001 - 6,000 บาท อัตราร้อยละ 15.93 จากนั้นมีลักษณะกระจายตั้งแต่รายได้ 6,001 บาท จนถึงมากกว่า 15,000 บาท ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ส่วนมากไม่รู้จักกับเจ้าหน้าที่ในอัตราร้อยละ 73.70

ตารางที่ 3.3 แสดงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง "เจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ"

ข้อความ	ความถี่ (N = 63)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	42.86
หญิง	36	57.14
รวม	= 63	= 100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30	21	33.33
31 - 45 ปี	33	52.38
46 - 60 ปี	9	14.29
รวม	= 63	= 100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	6.35
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	34.92
อนุปริญญาหรืออาชีวศึกษา	15	23.81
ปริญญาตรี	21	33.33
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.59
รวม	= 63	= 100.00

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (N = 63)	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
โสด	11	17.46
แต่งงานอยู่ร่วมกัน	47	74.60
แต่งงานแยกกันอยู่	2	3.18
หม้าย/หย่าร้าง	3	4.76
รวม	= 63	= 100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000	16	25.40
5,001 - 10,000	40	63.49
10,001 - 15,000	6	9.52
มากกว่า 15,000	1	1.59
รวม	= 63	= 100.00
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 - 10 ปี	31	49.20
11 - 20 ปี	24	38.10
21 - 30 ปี	8	12.70
มากกว่า 30 ปี	0	00.00
รวม	= 63	= 100.00

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (N = 63)	ร้อยละ
7. ทำงานในตำแหน่งและระดับใด		
ลูกจ้าง (ประจำ/ชั่วคราว)	9	14.29
ข้าราชการระดับ 1 - 2	10	15.87
ข้าราชการระดับ 3 - 4	33	52.38
ข้าราชการระดับ 5 - 6	10	15.87
ข้าราชการระดับ 7 และสูงกว่า	1	1.59
รวม	= 63	= 100.00
8. รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย		
เพียงพอและเหลือเก็บ	15	23.81
เพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ	29	46.03
ไม่เพียงพอ	19	30.16
รวม	= 63	= 100.00

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (N = 63)	ร้อยละ
9. หนี้สิน		
มี	44	69.84
ไม่มี	19	30.16
รวม	= 63	= 100.00

จากตารางที่ 3.3 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการที่สัมผัสได้ เพศส่วนมากหรืออัตราร้อยละ 57.14 เป็นเพศหญิง ส่วนเกณฑ์อายุส่วนมากอยู่ในช่วง 31 - 45 ปี ในอัตราร้อยละ 52.38 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี (33.33) ส่วนระดับการศึกษามีลักษณะกระจายครอบคลุมตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลาย (34.92) จนถึงระดับปริญญาตรี (33.33) สถานภาพสมรสส่วนมากเป็นลักษณะแต่งงานอยู่ร่วมกัน คือ อัตราร้อยละ 74.60 ในเรื่องรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท ในอัตราร้อยละ 63.49 ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนมากแล้วมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 1 - 10 ปี ในอัตราร้อยละ 49.20 รองลงมาคือ ในช่วง 11 - 20 ปี (38.10) ส่วนตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 3 - 4 ในอัตราร้อยละ 52.38 นอกจากนั้นกระจายครอบคลุมในระดับอื่นๆ รายได้ของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ คือ ในอัตราร้อยละ 46.03 ส่วนเรื่องหนี้สินเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีหนี้สินคืออัตราร้อยละ 69.84

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้ใช้เครื่องมือ 2 ประเภทด้วยกันคือ แบบสอบถาม และการสังเกตการณ์

1. แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษา และเป็นเครื่องมือใช้วัดตัวแปรต่างๆ ในการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นลักษณะทั้งปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุดด้วยกัน คือ

แบบสอบถามชุดแรก เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ขอรับบริการ เป็นคำถามที่ครอบคลุมถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ของผู้ตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมในระหว่างที่มีการพบปะ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม ดังนี้คือ

1. ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่
 - ลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ (คำถามข้อ 1 - 5)
 - ทิศนคติต่อการพบปะ (คำถามข้อ 6 - 11)
2. ปัจจัยสภาพการพบปะ ได้แก่ ระยะเวลาและเรื่องที่พบปะ (คำถามข้อ 12 - 13)
3. ปัจจัยลักษณะองค์การ ความเหมาะสมของสำนักงาน (คำถามข้อ 14 - 15)
4. ลักษณะของพฤติกรรมบริการ ให้บริการ ได้แก่
 - การติดต่อเฉพาะงาน (คำถามข้อ 16 - 19)
 - การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (คำถามข้อ 20 - 23)
 - การวางตนเป็นกลาง (คำถามข้อ 24 - 28)
5. ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการ ให้บริการ (คำถามข้อ 29 - 36)

จากนั้นเป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (จำนวน 2 ข้อ)

แบบสอบถามชุดที่สอง เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ คำถามเน้นในเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมทั่วไปของเจ้าหน้าที่ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประกอบด้วยคำถาม ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่
 - ลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ (คำถามข้อ 1 - 9)
 - ทักษะต่อการพบปะ ได้แก่ ทักษะต่อประชาชน และทัศนคติต่องาน (คำถามข้อ 10 - 17)
2. ปัจจัยสภาพการพบปะ (คำถามข้อ 18 - 19)
3. ปัจจัยลักษณะองค์การ (คำถามข้อ 20 - 21)
4. ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่
 - การติดต่อเฉพาะงาน (คำถามข้อ 22 - 24)
 - การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (คำถามข้อ 25 - 26)
 - การวางตนเป็นกลาง (คำถามข้อ 27 - 28)

จากนั้นเป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน (จำนวน 3 ข้อ)

ลักษณะของแบบสอบถามทั้งสองชุด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิดนั้น คำถามปลายเปิดได้แบ่งเป็นสองส่วน คือ ในส่วนหน้าให้ผู้ตอบได้กรอกข้อมูลในเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบ ส่วนด้านหลังสุดของแบบสอบถามเป็นการให้ผู้ตอบแสดงทัศนคติโดยทั่วไป เพื่อนำมาเป็นข้อสนับสนุนในงานวิจัย ส่วนคำถามปลายปิดนำมาคำนวณค่าทางสถิติ ซึ่งมี 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

ลักษณะแรก เป็นคำถามชนิดที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ซึ่งจะสอบถามถึงลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด

ลักษณะที่สอง เป็นคำถามชนิดที่เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating

Scales) ตามแนวคิดของ Rensis Likert เรียกว่ามาตรวัดลิเคิร์ต(Likert-type Scale) โดยแบ่งคำตอบในมาตรวัดออกเป็น 4 ช่วง คือ เห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 5) ค่อนข้างเห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 4) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 2) ไม่เห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 1) หรือพอใจ (คะแนนเท่ากับ 5) ค่อนข้างพอใจ (คะแนนเท่ากับ 4) ค่อนข้างไม่พอใจ (คะแนนเท่ากับ 2) ไม่พอใจ (คะแนนเท่ากับ 1) โดยไม่อนุโลมให้ผู้ตอบไม่มีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกเฉยๆ (สุจิตรา บุญรัตน์, 2535 : 135) โดยในที่นี้ได้กำหนดคะแนนปานกลางไว้เท่ากับ 3 เพื่อให้เกิดความแปรปรวนของข้อมูลน้อยที่สุด และยังทำให้ผู้ตอบสามารถตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่งได้โดยเฉพาะ ส่วนแบบคำถามที่เป็นคำถามเชิงปฏิเสธได้กำหนดน้ำหนักคะแนนไปในทางตรงข้าม คือ เห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 1) ค่อนข้างเห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 2) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 4) ไม่เห็นด้วย (คะแนนเท่ากับ 5) ในเรื่องความพึงพอใจไม่มีคำถามเชิงปฏิเสธ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ให้อาจารย์ผู้ชำนาญการได้ตรวจสอบก่อน แล้วจึงนำไปทดสอบ (Pretest)

การทดสอบแบบสอบถาม

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยนำแบบสอบถามทั้งสองชุดไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการในสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับ กลุ่มประชากรที่ใช้จริงมาก จำนวนชุดละ 10 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของถ้อยคำ เนื้อหาสาระของแบบสอบถาม และทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ซึ่งการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดนี้ผู้วิจัยได้เลือกคำถามเฉพาะที่เกี่ยวกับทัศนคติและความรู้สึกของผู้ตอบเท่านั้น ส่วนคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบไม่นำมาทดสอบ ผลจากการทดสอบ และคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ (Item - test Correlation Method) หลังจากได้แก้ไขและตัดคำถามบางรายการออกไปแล้ว ปรากฏผลออกมาดังตาราง ดังนี้คือ

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดแบบสอบถามชุด "ประชาชนผู้ขอรับบริการ"

ข้อความ	Item-total Correlation
1. ปัจจัยลักษณะประชาชน ในเรื่องทัศนคติต่อการพบปะ	
- คำถามข้อ 6	.0908
- คำถามข้อ 7	.5292
- คำถามข้อ 8	.8179*
- คำถามข้อ 9	.4728
- คำถามข้อ 10	.3192
- คำถามข้อ 11	.3075
2. ปัจจัยสภาพการพบปะ	
- คำถามข้อ 12	.7072
- คำถามข้อ 13	.4614
3. ปัจจัยลักษณะองค์การ	
- คำถามข้อ 14	.8165*
- คำถามข้อ 15	.9119**

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ข้อความ	Item-total Correlation
4. ลักษณะของพฤติกรรม	
4.1 การติดต่อเฉพาะงาน	
- คำถามข้อ 16	.4960
- คำถามข้อ 17	.6749
- คำถามข้อ 18	.6702
- คำถามข้อ 19	.8231*
4.2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม	
- คำถามข้อ 20	.4731
- คำถามข้อ 21	.6971
- คำถามข้อ 22	.7587
- คำถามข้อ 23	.7210
4.3 การวางตนเป็นกลาง	
- คำถามข้อ 24	.8740*
- คำถามข้อ 25	.8871*
- คำถามข้อ 26	.8848*
- คำถามข้อ 27	.4444
- คำถามข้อ 28	.3966

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ข้อความ	Item-total Correlation
5. ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการ	
- คำถามข้อ 29	.9108**
- คำถามข้อ 30	.9427**
- คำถามข้อ 31	.7216
- คำถามข้อ 32	.8431*
- คำถามข้อ 33	.9607**
- คำถามข้อ 34	.7145
- คำถามข้อ 35	.8765*
- คำถามข้อ 36	.9607**

หมายเหตุ 1. ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ .01* และ **.001

2. รายละเอียดของคำถามแต่ละข้อดูได้ในภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดแบบสอบถามชุด "เจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ"

ข้อความ	Item-total Correlation
1. ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องทัศนคติต่อการพบปะ	
- คำถามข้อ 10	.3153
- คำถามข้อ 11	.0847
- คำถามข้อ 12	.0907
- คำถามข้อ 13	.3024
- คำถามข้อ 14	.7577
- คำถามข้อ 15	.6620
- คำถามข้อ 16	.2449
- คำถามข้อ 17	.7477
2. ปัจจัยสภาพการพบปะ	
- คำถามข้อ 18	.9558**
- คำถามข้อ 19	.1971
3. ปัจจัยลักษณะองค์การ	
- คำถามข้อ 20	.4616
- คำถามข้อ 21	.8838*

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ข้อความ	Item-total Correlation
4. ลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการ	
4.1 การติดต่อเฉพาะงาน	
- คำถามข้อ 22	.9285**
- คำถามข้อ 23	.2652
- คำถามข้อ 24	.5701
4.2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม	
- คำถามข้อ 25	.2787
- คำถามข้อ 26	.9854**
4.3 การวางตนเป็นกลาง	
- คำถามข้อ 27	.9750**
- คำถามข้อ 28	.8411*

หมายเหตุ 1. ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ .01* และ .001**

2. รายละเอียดของคำถามแต่ละข้อดูได้ในภาคผนวก

จากตารางที่ 3.4 และ 3.5 มาตรฐานค่าบางคำถามมีขนาด Item-total Correlation ต่ำกว่า .10 โดยปกติข้อความที่มีขนาดค่า เป็นลบหรือต่ำกว่า .10 จะถูกขจัดออกจากมาตรวัดเพื่อให้มีค่าความเชื่อถือได้สูง อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการปรับเปลี่ยนข้อความ

ของคำถามเพื่อให้เกิดความเหมาะสมมากขึ้นแล้ว ประกอบกับเกณฑ์เฉลี่ยค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัดนั้นก็อยู่ในเกณฑ์สูงกว่ามาตรฐานพอสมควรแล้ว

2. การสังเกตการณ์ เป็นเครื่องมือเสริมในการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบถึงบทบาท และพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสภาพการทำงานและบรรยากาศของสถานที่ ซึ่งการสังเกตการณ์จะช่วยให้ทราบถึงข้อมูลที่ผู้ตอบปกปิดเอาไว้หรือตอบด้วยความไม่เต็มใจหรืออคติ ซึ่งการใช้แบบสอบถามอาจจะได้รายละเอียดไม่เพียงพอ การสังเกตการณ์จะช่วยทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ

1. การเก็บข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ การรวบรวมแนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัย ตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดต่างๆ และรวบรวมข้อมูลสถิติจำนวนข้าราชการลูกจ้างทั้งสองอำเภอจากสำนักงานจังหวัด

2. การเก็บข้อมูลจากภาคสนาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 การเก็บแบบสอบถาม กระทำโดยผู้วิจัยและผู้ช่วย 2 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้ผู้เก็บได้เข้าใจเป็นอย่างดีก่อนที่จะเก็บจริง โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ขอรับบริการจะเก็บหลังจากได้รับบริการแล้ว และเก็บให้มีระยะห่างจากสำนักงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อไม่ให้ผู้ตอบเกิดความลำเอียง ในการให้ข้อมูลที่แท้จริง ต่อจากนั้นจึงเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

2.2 การสังเกตการณ์ จะใช้ลักษณะของการสังเกตแบบโดยตรง หรือเป็นแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) เป็นการสังเกตแบบอยู่วงนอก (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2531 : 48) โดยกำหนดเค้าโครงการสังเกตทางด้านพฤติกรรมบริการ ขนาด

ขององค์การและสภาพการพบปะแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Observation) ผลจากการสังเกตการณ์ นำมาพิจารณาประกอบร่วมกับผลจากแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิด จะใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. สมมติฐานข้อ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
2. สมมติฐานข้อ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)
3. สมมติฐานข้อ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)
4. สมมติฐานข้อ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)
5. สมมติฐานข้อ 5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
6. สมมติฐานข้อ 6 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)
7. สมมติฐานข้อ 7 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)

โดยดำเนินการคำนวณจากคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งกำหนดค่าระดับนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05