

ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research Method) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนจากปัจจัย 4 ประการ ด้านการบริการที่รวดเร็ว การอำนวยความสะดวก ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเป็นกันเองในการให้บริการ การศึกษา ได้ศึกษาจากความคิดเห็นของประชาชน และราชการปกครอง ซึ่งดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาจากคำร้องทุกข์ของประชาชนในอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี นโยบายของทางราชการ คำสั่งของจังหวัดกาญจนบุรี รวมทั้งศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสอบถามความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการอำเภอว่ามีความพึงพอใจในระดับใด และจุดใด ยังเป็นปัญหา และแยกเป็นประชาชนในเมืองกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการในวันที่ 12 มีนาคม 2535

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการอำเภอผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหาดังกล่าว เพื่อหาสาเหตุ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการแผนก
ปกครองอำเภอ แผนกทะเบียนราษฎร แผนกบัตรประจำตัวประชาชน และแผนกอื่น ๆ
ในวันที่ 12 มีนาคม 2535 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 366 ราย ตามตารางที่แสดง

ชำนาญ หอสมุด

ตารางที่ 4.1
แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

อำเภอ/กิ่งอำเภอ	จำนวน
อำเภอเมือง	62
อำเภอกำแพง	55
อำเภอกำแพง	51
อำเภอพนมทวน	48
อำเภอบ่อพลอย	42
อำเภอเลาขวัญ	28
อำเภอไทรโยค	27
อำเภอศรีสวัสดิ์	11
อำเภอทองผาภูมิ	21
อำเภอด่านมะขามเตี้ย	23
รวม	368

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

1. การสอบถามประชาชนที่ได้มารับบริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์การบริการประชาชน ความหลักนโยบายของกรมการปกครอง ว่า

1.1 การบริการประชาชนต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่จะต้อง ปฏิบัติตามนโยบายที่ประชาชนจะได้รับความรวดเร็วในการรับบริการเป็นอันดับแรกจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งในการบริการประชาชนให้ได้รวดเร็วนี้ ก็จะต้องเกิดจากปัจจัยทรัพยากรขององค์การหลายประการ คือ เงิน วัสดุ บุคคลากร ระเบียบและวิธีการ ที่จะต้องนำมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่นและความรวดเร็ว¹

1.2 การอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งประชาชนควรจะได้รับความสะดวกสบายจาก การบริการของเจ้าหน้าที่ ตามวิธีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดของเจ้าหน้าที่²

1.3 ความเสมอภาคในการบริการ เป็นสิ่งสำคัญ เช่นเดียวกับจากแนวความคิดของ Max Weber เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการควรบริการประชาชน ณ สำนักงานโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ อีกทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ประชาชนควรได้รับการจัดลำดับมาก่อน ได้รับบริการก่อน³

¹ บุญชู พุ่มเจริญ "กรมการปกครองกับการให้บริการประชาชน" อนุสรณ์ถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2526), น.103-104

² กรมการปกครองแนวทางบริหารงานในหน้าที่ราชการของกรมการปกครอง, หนังสือที่ มท. 0301/ว.69953 ลงวันที่ 24 พฤษภาคม 2514

³ Max Weber. "Bureaucracy," in From Max Weber, op. cit, p. 66

1.4 ความเป็นกันเอง เป็นประการสุดท้ายของผู้ศึกษา ที่ได้รับประสบการณ์จากประเพณีและวัฒนธรรมของไทย การบริการอย่างเป็นกันเองโดยไม่มีความเป็นเจ้าขุนมูลนาย ไม่ทำตนเป็นผู้มีฐานะเหนือกว่าประชาชน การวางตน ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับกาลเทศะและสถานการณ์⁴

การสอบถามประชาชน ผู้ศึกษาได้หาปัญหาโดย

- (1) ออกแบบสอบถาม จากการศึกษาตั้งที่กล่าวแล้วข้างต้นจำนวน 28 ข้อ
- (2) สอบถามจากประชาชนใน 10 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ ในจังหวัดกาญจนบุรีในวันที่ 12 มีนาคม 2535

(3) นำตัวแปรทดสอบคือ

- การบริการประชาชน
- การอำนวยความสะดวก
- ความเสมอภาคในการบริการ
- ความเป็นกันเอง

และตัวแปรคุม คือ

- ประชาชนที่อยู่ในเมือง
- ประชาชนที่อยู่ในชนบท

จากนั้นจะนำคะแนนที่ได้จากการสอบถาม มาคำนวณความถี่ของแต่ละตัวเลือก เพื่อจัดลำดับทัศนคติของประชาชน โดยกำหนดคะแนนจากค่าเฉลี่ยการให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ

⁴ กรมการปกครอง, แนวทางบริหารงานในหน้าที่ราชการของกรมการปกครอง หนังสือที่ ทท. 0301/ว. 12115 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2512

การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อผู้ศึกษาถือว่าคำตอบแต่ละข้อมีน้ำหนักเท่ากัน และให้คะแนนเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาว่า ถ้าเป็นคำถามประเภทเชิงบวกจะให้คะแนน 5,4,3,2,1 สำหรับคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เฉย ๆ และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

1. สำหรับคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านอย่างยิ่ง
2. สำหรับคำตอบ เห็นด้วย หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเป็นส่วนใหญ่
3. สำหรับคำตอบ เฉย ๆ หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความนั้น ท่านไม่มีความเห็นใด ๆ ในข้อความนั้น
4. สำหรับคำตอบ ไม่เห็นด้วย หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความนั้น ไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเพียงเล็กน้อย
5. สำหรับคำตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายความว่าท่านเห็นว่าข้อความนั้น ไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเลย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนั้น ประกอบด้วย 2 ส่วน รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของประชาชน ที่รับบริการจากอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่ และประเภทงาน ที่มาติดต่อ รวมทั้งหมด 6 ข้อ ซึ่งข้อคำถามเหล่านี้เป็นคำถามแบบปลายเปิด และคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นความคิดเห็นของประชาชน ในด้านการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวก ความเสมอภาคในการบริการ และความเป็นกันเอง มีทั้งหมด 22 ข้อ ลักษณะของคำถามทั้งหมด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed End) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยแต่ละข้อวัดประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ข้อ 1, 3, 4, 8, 11, 12, 19, 20 วัดความคิดเห็นเรื่องการบริการประชาชนด้านความรวดเร็วในการบริการ

ข้อ 2, 5, 6, 9, 12, 14 วัดความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อ 7, 10, 21 วัดความคิดเห็นด้านความเสมอภาคในการบริการ

ข้อ 13, 15, 16, 17, 18, 22 วัดความคิดเห็นด้านความเป็นกันเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี ในวันที่ 12 มีนาคม 2535

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือก
2. หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงสัดส่วนการกระจายตัวของคำตอบ

ส่วนที่ 2

ประชากร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองผู้ให้บริการประชาชนทุกอำเภอใน
จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 77 คนดังนี้

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ที่	อำเภอ/กิ่งอำเภอ	จำนวนปลัดอำเภอ/กิ่งอำเภอ					ยอดรวม	หมายเหตุ
		ระดับ 7	ระดับ 6	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3		
	อำเภอเมืองกาญจนบุรี	1	2	5	-	-	8	
	อำเภอบำม่อง	1	1	5	-	-	7	
	อำเภอบำเหน็จ	1	1	3	-	-	6	
	อำเภอพนมทวน	1	1	3	2	-	7	
	อำเภอบ่อพลอย	1	-	6	-	-	7	
	อำเภอเลาขวัญ	-	1	5	1	-	7	
	อำเภอไทรโยค	1	2	2	3	-	8	
	อำเภอศรีสวัสดิ์	-	1	6	-	-	7	
	อำเภอทองผาภูมิ	1	1	5	1	-	8	
	อำเภอลี้ขลับบุรี	1	1	4	1	-	7	
	กิ่งอำเภอด่านมะขามเตี้ย	1	1	3	-	-	5	
	รวม	9	12	47	8	1	77	

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของ
ประชากรศึกษา โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามข้อเขียนต่าง ๆ เอกสาร สารนิพนธ์
และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีทางบริหารธุรกิจ เกี่ยวกับการปฏิบัติตาม
นโยบายของรัฐ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการประชาชน
เอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร และข้อ
มูลต่าง ๆ จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน
การสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ของรัฐบางคน
3. หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องปัจจัยที่ผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการประชาชน
ซึ่งเป็นผลจากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชน ในส่วนที่ 1 แล้วนำแบบสอบ
ถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้
ไขทั้งในด้านเนื้อหาและภาษา
4. ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content
Validity) ของแบบสอบถาม โดยขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์
เรื่องนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนจาก กองวิชาการ กรมการปกครอง
ทำการพิจารณาตัดสินข้อความที่ตั้งขึ้น เป็นข้อคำถามแต่ละข้อว่าจะสามารถวัดสิ่งที่ต้อง
การจะวัดได้หรือไม่ พร้อมทั้งขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้วย

ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้พิจารณาแก้ไขข้อคำถามของแบบสอบถาม โดยอาศัย ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาสาธิตวิทยานิพนธ์ รวมเป็นข้อคำถามทั้งหมด 37 ข้อ ในแต่ละด้าน ดังรายละเอียดในเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนั้น ประกอบด้วย 2 ส่วน รวมทั้งสิ้น 37 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ ของข้าราชการปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ในทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ อายุ วุฒิ การศึกษาระยะเวลาการทำงานพื้นที่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งข้อคำถามเหล่านี้เป็นคำถามแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน ในเชิงทัศนคติด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความเสมอภาคในการบริการ ซึ่งเป็นผลจากการพบปัจจัยดังกล่าวจากส่วนที่ 1 มีทั้งหมด 32 ข้อ ลักษณะของคำถามทั้งหมด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed end) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยแต่ละข้อความวัดประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ข้อ 1-16 วัดทัศนคติด้านการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน รวม 16 ข้อ

ข้อ 17-32 วัดทัศนคติ ด้านความเสมอภาคในการบริการ รวม 16 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ เป็นการให้ออกความเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามที่กำหนดไว้และให้คะแนนความเห็นหรือคำตอบเป็นข้อความเชิงบวก (Positive)

การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อผู้ศึกษาถือว่าคำตอบแต่ละข้อมีน้ำหนักเท่ากัน และให้คะแนนเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาว่า ถ้าเป็นคำถามประเภทเชิงบวกจะให้คะแนน 5,4,3,2,1 สำหรับคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เฉย ๆ และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

1. สำหรับคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านอย่างยิ่ง
2. สำหรับคำตอบ เห็นด้วย หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเป็นส่วนใหญ่
3. สำหรับคำตอบ เฉย ๆ หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความนั้น ท่านไม่มีความเห็นใด ๆ ในข้อความนั้น
4. สำหรับคำตอบไม่เห็นด้วย หมายความว่า ท่านเห็นว่าข้อความนั้น ไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเพียงเล็กน้อย
5. สำหรับคำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายความว่าท่านเห็นว่าข้อความนั้น ไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเลย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามไปยังอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรีประกอบด้วย อำเภอเมือง 8 ชุด อำเภอท่าม่วง 7 ชุด อำเภอท่ามะกา 6 ชุด อำเภอพนมทวน 7 ชุด อำเภอบ่อพลอย 7 ชุด อำเภอเลาขวัญ 7 ชุด อำเภอไทยโยค 8 ชุด อำเภอศรีสวัสดิ์ 7 ชุด อำเภอทองผาภูมิ 8 ชุด อำเภอสังขละบุรี 7 ชุด กิ่งอำเภอมะขามเตี้ย 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 77 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลคำตอบของแบบสอบถามมาเปลี่ยนเป็นตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ แบบสอบถามที่จัดระเบียบข้อมูลคำตอบและลงรหัสและนำไปเตรียมข้อมูลเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป โลตัส เวอร์ชัน 2.01 หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าวนค่าเฉลี่ย (Average) ค่าวนค่าเบี่ยงเบน ซึ่ง เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้เป็นเครื่องมือ สำหรับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นดังนี้

1. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม เพื่อจัดลำดับทัศนคติ
2. หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงสัดส่วนและการกระจายตัวของคำตอบ
3. ค่าวนค่าเฉลี่ย (Average)
4. ค่าวนค่าเบี่ยงเบน
5. นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

- 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน พื้นที่การปฏิบัติหน้าที่ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร