

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ของระเบียบวิธีการศึกษาเรื่อง "การบริหารแบบได้มีส่วนร่วมกับความพึงพอใจในงาน" ซึ่งมีลำดับขั้นตอนของกระบวนการศึกษาดังนี้คือ

1. นิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรและการวัด
2. การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด
3. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 1. นิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรและการวัด

##### 1.1 ตัวแปรอิสระ มีดังนี้

1.1.1 การได้รับแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร (sharing of information) หมายถึง ปริมาณความมากน้อยของการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร หรือการกระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับจากผู้บังคับบัญชาในองค์การอาสาสมัครหนึ่ง ๆ

การวัด "การได้รับแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร" พิจารณาจากปริมาณความมากน้อยของข้อมูลข่าวสาร ที่เจ้าหน้าที่หรือบุคคลากรในองค์การอาสาสมัครเอกชนจะได้รับจากผู้บังคับบัญชารวมทั้งลักษณะการติดต่อสื่อสาร ความคล่องตัว และประเภทของข้อมูลข่าวสารตลอดจนการพูดคุย แนะนำ การให้คำปรึกษา ที่ผู้บังคับบัญชามีต่อเจ้าหน้าที่ในองค์การอาสาสมัคร โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังตัวอย่างต่อไปนี้

- + (1) ผู้บังคับบัญชาจะคอยให้ข้อมูล ช่วยแนะนำ และฝึกฝนวิธีการปฏิบัติงาน

ให้แก่ท่านอยู่เสมอ

- + (2) การติดต่อสื่อสารระหว่างท่าน กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและมีความคล่องตัวมาก
- (3) ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารหรือเรื่องราวต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน เช่นเดียวกับคนอื่น ๆ
- + (4) ผู้บังคับบัญชายินดีจะตอบข้อซักข้อใจของท่านเสมอ ในเรื่องเกี่ยวกับ ข้อมูลข่าวสาร (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถามข้อ 11-17)

1.1.2 การได้รับแบ่งปันอำนาจ (sharing of power) หมายถึง ปริมาณของการกระจายอำนาจที่ผู้บังคับบัญชา จะมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีจำนวนมากน้อยเพียงไร

การวัด "การได้รับแบ่งปันอำนาจ" พิจารณาจากการที่บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในองค์การอาสาสมัครได้รับการเปิดโอกาสให้ เข้ามาร่วมในการตัดสินใจ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากิจกรรมในระดับต่าง ๆ เช่น กิจกรรมในระดับนโยบาย การปฏิบัติงาน และงบประมาณ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายต่าง ๆ ภายในองค์การและการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาจากข้อเสนอต่าง ๆ ของฝ่ายเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลากรด้วยความยุติธรรม โดยมีข้อความที่ใช้วัดตัวอย่างดังต่อไปนี้

- + (1) ผู้บังคับบัญชาของท่าน ยอมให้ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัดสินใจ และยอมรับผลการตัดสินใจนำไปปฏิบัติ
- (2) ผู้บังคับบัญชาขอให้พวกท่านเสนอความคิดเห็น แต่ไม่เคยนำไปใช้ผล ที่สุดการตัดสินใจขั้นสุดท้ายอยู่ที่ผู้บังคับบัญชา
- (3) ผู้บังคับบัญชา ยอมให้ท่านมีส่วนร่วมเฉพาะกิจกรรมการดำเนินงาน เท่านั้น
- (4) ตามปกติการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ มักจะกระทำโดยผู้บังคับบัญชา เพียงคนเดียว (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถามข้อ 18-24)

1.1.3 การได้รับแบ่งปันอิทธิพล (sharing of influence) หมายถึง ปริมาณของการแบ่งปันในอิทธิพลของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีจำนวนมากน้อยเพียงไร

การวัด "การได้รับแบ่งปันอิทธิพล" พิจารณาจากปริมาณความมากน้อยในการยอมรับอิทธิพลทางความคิดที่ผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครจะมีต่อกันในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดแผนการทำงาน วิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนนโยบายขององค์การ โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังตัวอย่างต่อไปนี้

- + (1) ผู้บังคับบัญชายอมให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดแผนการดำเนินงาน
- + (2) ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับความคิดเห็นของท่าน และมักจะนำไปประกอบการพิจารณาอยู่เสมอ
- (3) ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีอิทธิพลอย่างมากในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของท่าน (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถาม ข้อ 25-29)

## 1.2 ตัวแปรตาม มีดังนี้

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติส่วนบุคคลซึ่งมีระบบการให้คุณค่าต่องานที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังรวมไปถึงผลตอบแทนที่ได้รับทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัคร ความพึงพอใจในงานวัดจากปัจจัย 7 ตัว ดังนี้คือ

1.2.1 ความพึงพอใจในตัวเอง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครรู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ตรงกับความต้องการ และอุดมการณ์ที่ตั้งไว้ ตลอดจนเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีความน่าสนใจ รวมทั้งมีศักยภาพที่จะสามารถทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการที่เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรมีการควบคุมบางอย่างเหมือนการดำเนินงานและเงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำงาน โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังตัวอย่างต่อไปนี้

- + (1) ท่านพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน
- + (2) ลักษณะที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการ และอุดมการณ์ที่

### ท่านคาดหวังไว้

- + (3) งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถของท่าน
- (4) ท่านไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถาม ข้อ 30-37)

1.2.2 ความพึงพอใจในควมมีอิสระ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครสามารถดำเนินงานได้อย่างมีสิทธิ และเสรีภาพในขอบเขตงานของตน โดยไม่มีผู้ใดเข้ามาก้าวก่ายหน้าที่ โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (1) ฝ่ายบริหารมักแทรกแซงการทำงานของท่านอยู่เสมอ
- + (2) การทำงานของท่าน มักจะได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ
- (3) มีการควบคุมตรวจสอบการทำงานของท่านตลอดเวลา
- + (4) ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างมาก (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถาม ข้อ 44-52)

1.2.3 ความพึงพอใจในการเปรียบเทียบงานกับคนอื่น ๆ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครเปรียบเทียบสิ่งที่เขาปฏิบัติงานภายในองค์การ กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในประเด็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ชั่วโมงการทำงาน ความเพียรพยายามในการทำงาน ตลอดจนโอกาสในการเรียนรู้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การเปรียบเทียบในเรื่องผลตอบแทนที่ได้รับ ว่ามีความเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานหรือไม่ ถ้ามีความเท่าเทียมก็จะรู้สึกถึงความพึงพอใจในงาน โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังต่อไปนี้

- (1) ท่านรู้สึกว่างานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีปริมาณมากเกินไป เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานของท่าน
- (2) ท่านรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานของท่านใน 1 วัน มีจำนวนมากกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน
- (3) ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสน้อยมาก เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานของท่าน

- + (4) ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน ท่านรู้สึก  
ว่ามีความยุติธรรมดีแล้ว
- + (5) ในระหว่างการทำงาน ท่านไม่รู้สึกว่าตนเองถูกเอาเปรียบ  
จากเพื่อนร่วมงาน (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถามข้อ  
44-49)

1.2.4 ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้าง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่หรือ  
บุคลากรในองค์การอาสาสมัครได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงาน คักยภาพ ความ  
สามารถ การศึกษา และประสบการณ์ที่ตนเองได้ลงแรงไป โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังต่อไปนี้

- + (1) ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับประสบการณ์ ความ  
สามารถ และการศึกษาของท่าน
- + (2) ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ
- (3) ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่  
ท่านทำ
- (4) เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำเดือน
- (5) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาขึ้นเงินเดือนให้ท่านน้อยมาก

1.2.5 ความพึงพอใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การที่  
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครมีโอกาสเชยิบฐานะทางตำแหน่งงานให้สูงขึ้นโดย  
มีข้อคำถามที่ใช้วัดดังต่อไปนี้

- + (1) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นแรงจูงใจให้ท่าน มีความเพียร  
พยายามในการทำงานสูงขึ้น
- (2) ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานน้อยมากเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ
- + (3) ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่ท่านดำเนิน  
งานเป็นอย่างดี
- + (4) ท่านได้รับโอกาสให้เข้าร่วมฟังการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูน

ความรู้และความสามารถอยู่เสมอ (รายละเอียดโปรดดูเพิ่มเติมในแบบสอบถามข้อ 55-62)

1.2.6 ความพึงพอใจทัศนคติของครอบครัวต่องานที่ท่านทำอยู่ หมายถึงงานที่

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครทำอยู่ในปัจจุบันก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และนำเกียรติยศมาสู่ครอบครัว โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังต่อไปนี้

- + (1) งานที่ท่านกำลังทำอยู่ในปัจจุบันทำให้ ครอบครัวท่านเกิดความภาคภูมิใจอย่างมาก
- (2) ครอบครัวของท่านมักพูดบ่อย ๆ ให้ท่านลาออกจากงานที่ท่านกำลังทำอยู่
- + (3) ครอบครัวของท่านมักให้กำลังใจในการทำงานแก่ท่านอยู่เสมอ
- + (4) ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุน และยินดีที่ท่านได้เลือกทำงานในอาชีพนี้ (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถาม ข้อ 63-69)

1.2.7 ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์การอาสาสมัครรู้สึกว่าจะตนเองทำงานอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความมั่นคงของสถานที่ทำงาน ตลอดจนการได้รับการยอมรับ และการให้คุณค่าจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในแง่ความสามารถและการดำเนินงานของเขา โดยมีข้อคำถามที่ใช้วัดดังต่อไปนี้

- + (1) ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง
- + (2) ท่านไม่กระตือรือร้นที่จะหางานใหม่เพราะงานที่ท่านทำอยู่นี้ดีแล้ว
- (3) หน่วยงานนี้มักจะมีปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียน ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้
- + (4) หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุน และร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานอื่น ๆ (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในแบบสอบถามข้อ 70-76)

ในการวัดตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้พยายามดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ Robert J. House, Alan C. Filley และ Steven Kerr ที่ได้ร่วมกันศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำกับความพึงพอใจในงาน รวมทั้ง Rensis Likert ซึ่งเป็นมาตรวัดเพื่อการวัดทัศนคติของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีพฤติกรรมของผู้นำ ในขณะที่ตัวแปรตามผู้วิจัยได้นำมาตรวัดทัศนคติเกี่ยวกับงานของ B. Van Haller Gilmer (1966 : 261) และผลงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในครั้งนี้ และได้พยายามดัดแปลงให้เหมาะสมกับสังคมไทยและประชากรที่ใช้ในการศึกษา สำหรับการวัดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจะใช้มาตรวัดลักษณะ

แบบ Likert Scale โดยที่ข้อความต่าง ๆ ที่ใช้วัดตัวแปรนั้นจะมีทั้งข้อความเชิงบวก หมายถึง ความหมายของข้อความนั้น ๆ สอดคล้องกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด และ ข้อความเชิงลบ ซึ่งหมายถึง ความหมายของข้อความนั้น ๆ ตรงข้ามกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด การคำนวณให้คะแนนแต่ละข้อความถือหลักดังนี้คือ

#### การให้คะแนน

ถ้าข้อความใดมีลักษณะ เชิงบวก จะให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ถ้าข้อความใดมีลักษณะ เชิงลบ จะให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

1.3 ตัวแปรควบคุม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

#### ก. ระดับบุคคล

1.3.1 เพศ แบ่งออกเป็น เพศชายและหญิง

1.3.2 อายุ หมายถึง อายุในปัจจุบันของบุคคลโดยนับเฉพาะจำนวนปีเต็ม

1.3.3 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของบุคคลใน

ปัจจุบันซึ่งจัดแบ่งออกเป็น โสด สมรส และอื่น ๆ

1.3.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด อย่างเป็นทางการที่บุคคลได้รับ ซึ่งจัดแบ่งเป็น มัธยมต้น มัธยมปลายหรือ ปวช. อนุปริญญาหรือ ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาตรีขึ้นไป และอื่น ๆ

1.3.5 รายได้ หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับจริงมีหน่วยเป็นบาท

1.3.6 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก หมายถึง ความยาวนานของการทำงานอยู่กับองค์การอาสาสมัครเอกชนหนึ่ง ๆ

1.3.7 ตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การมีฐานะตำแหน่งหรือบทบาทในการปฏิบัติงานภายในองค์การอาสาสมัครนั้น ๆ

#### ข. ระดับองค์การ

1.3.8 ขนาดองค์การ หมายถึง จำนวนสมาชิกทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การอาสาสมัครหนึ่ง ๆ

1.3.9 งบประมาณประจำปี หมายถึง จำนวนรวมทั้งหมดของเงินทุนที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ในแต่ละปี

1.3.10 อายุขององค์การ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่องค์การได้ก่อตั้งขึ้น

## 2. การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด

### 2.1 ความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด (Validity)

ความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด หมายถึง ลักษณะที่บ่งบอกให้ทราบว่าเครื่องมือวัดนั้นสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัดได้อย่างตรงประเด็นมากน้อยเพียงใด ถ้าเครื่องมือนั้นสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้ตรงประเด็นตามเนื้อหาสาระ เรียกว่า เครื่องมือนั้นมีความเที่ยงตรงสูง ในการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด ผู้วิจัยเริ่มต้นจากพิจารณากรอบแนวความคิด และทฤษฎีที่กล่าวถึง หรือมโนทัศน์ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษา รวมทั้งได้ศึกษาเทียบเคียงกับมาตรวัดบางอันที่มีผู้ทำการศึกษาไว้บ้างแล้ว จากนั้นได้นำตัวแปรหรือมโนทัศน์เหล่านี้มาสร้างเป็นมาตรวัด แล้วจึงนำข้อคำถามทั้งหมดไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา คณะ



กรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิในองค์การอาสาสมัครเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าข้อความและข้อความมีความถูกต้องเหมาะสมแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง (Pretest) จากผู้ตอบซึ่งกำหนดไว้ โดยได้ ทดลองใช้ก่อนกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาจำนวน 20 ราย ประกอบด้วย กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม มูลนิธิโกลดคิมทอง โครงการฝึกอบรมเยาวชนเพื่อการพัฒนา กลุ่มอาสาสมัครเพื่อผู้บริโภค และสหทัยมูลนิธิ ทั้งนี้เพื่อหาข้อบกพร่องซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากการ สร้างแบบสอบถาม ทั้งด้านความชัดเจนของคำถาม ลำนวนถ้อยคำที่ใช้ความเที่ยงตรงของ เนื้อหา ตลอดจนความรับรู้และความเข้าใจของผู้ตอบ หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขใหม่ ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากยิ่งขึ้น

## 2.2 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด (Reliability)

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด หมายถึง เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้วัดมีความสอดคล้อง กันหรือไม่ นอกจากนี้การวัดดังกล่าวมีความไวใจได้ (dependability) มั่นคงสม่ำเสมอ (stability) ตลอดจนความคงเส้นคงวา (consistency) เป็นที่มั่นใจหรือเชื่อถือในผลนั้น ได้จริงถึงแม้จะมีการวัดซ้ำอีก ผลที่ได้ก็ย่อมแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงจากเดิมในการทดสอบการ เชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง (pretest) กับกลุ่มตัวอย่างดังที่กล่าวมาแล้ว จากนั้นจึงนำคำตอบของแบบสอบถามต่างๆ มาทดสอบหาความ เชื่อมั่น โดยประเมินผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่า reliability coefficients alpha ทั้งนี้เพื่อดูว่าข้อมูลที่ได้มามีลักษณะสอดคล้องกันภายใน (internal consistency) หรือไม่ หากข้อความใดที่มีลักษณะไม่สอดคล้องกันก็จะถูกตัดออกไป โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ 3 ประการ ประกอบกัน คือ

1. Correlation matrix คือ ความสัมพันธ์ระหว่างค่าของข้อความนั้นกับข้อความอื่น ๆ แต่ละข้อความในตัวแปรเดียวกัน ถ้าข้อความใดมีสหสัมพันธ์กับข้อความอื่น ๆ เป็นลบ หรือมีค่าสหสัมพันธ์กับข้อความอื่น ๆ มากจนเด่นชัด จะถือว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ที่เหลือ

2. Corrected item total correlation คือ ค่าความสัมพันธ์ของคะแนนแต่ละข้อความกับคะแนนของข้อความทั้งหมดในตัวแปรหนึ่ง ๆ หลังจากนำเอาคะแนนของข้อความนั้น ๆ ออกไปจากคะแนนรวมแล้ว ถ้าข้อความใดมีค่าดังกล่าวต่ำกว่าข้อความอื่น ๆ มากจนเด่นชัด ก็ถือว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ที่เหลือ ดังนั้นจึงตัดข้อความนั้นออก

3. Alpha if item deleted คือ ค่าที่บอกว่าถ้าตัดข้อความนั้น ๆ ออกจะทำให้ความน่าเชื่อถือของตัวแปรหนึ่ง ๆ มีค่าเป็นเท่าใด ถ้าข้อความใดตัดออกแล้วทำให้ค่า coefficient alpha สูงก็จะตัดข้อความนั้นออกไป

การพิจารณาค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรแต่ละตัว คือ การได้รับแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร การได้รับแบ่งปันอำนาจ การได้รับแบ่งปันอิทธิพล และความพึงพอใจในงาน ซึ่งแยกพิจารณาแต่ละตัวดังนี้คือ ความพึงพอใจในตัวเอง ความพึงพอใจในความมีอิสระ ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจในความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน ความพึงพอใจของครอบครัวเกี่ยวกับงานที่กำลังทำอยู่ และความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน โดยมีค่า correlation matrix, corrected item total correlation และ alpha if item deleted ซึ่งจะแสดงผลการพิจารณาค่าความเชื่อถือของมาตรวัดดังนี้

ตัวแปรการได้รับแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 8 ข้อความ คือ คำถามข้อ 11-18 ปรากฏว่าได้ค่า alpha coefficient เท่ากับ .71567 ดังตารางที่ 3.2 ในภาคผนวก ก จากนั้นนำค่าความสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนของข้อความแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อความทั้งหมดมาวิเคราะห์ เพื่อตัดสินใจว่าข้อความใดควรจะคงไว้หรือตัดออกไป ซึ่งปรากฏว่าข้อ 13 สมควรตัดออกไปทั้งนี้เพราะ corrected item total correlation ของข้อความดังกล่าวมีความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ จากนั้นจึงนำมาตรวัดที่ตัดข้อความดังกล่าวออกแล้ว ไปทดสอบค่าความน่าเชื่อถืออีกครั้ง ผลปรากฏว่าได้ค่า alpha coefficient เท่ากับ .77547 ดังตารางที่ 3.3 ในภาคผนวก ก

ตัวแปรการได้รับแบ่งปันอำนาจ มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 10 ข้อความ คือ คำถามข้อ 19-28 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient เท่ากับ .76333 ดังตารางที่ 3.5 ในภาคผนวก ก ต่อมาได้ตัดข้อความที่มีค่า corrected item total correlation ที่มีค่าต่ำ

หรือไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ออกได้แก่ข้อ 22-24 ปรากฏว่าได้ค่า alpha coefficient ที่ทดสอบใหม่เพิ่มขึ้นเท่ากับ .79181 ดังตารางที่ 3.6

การได้รับแบ่งปันอิทธิพล มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 6 ข้อความ คือ คำถามข้อ 29-34 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient เท่ากับ .57388 ดังตารางที่ 3.8 ต่อมาได้ตัดข้อความ ที่มีค่า corrected item total correlation ที่มีค่าต่ำหรือไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ออก ได้แก่ข้อ 29 ปรากฏว่าได้ค่า alpha coefficient ที่ทดสอบใหม่เพิ่มขึ้น เท่ากับ .61150 ดังตารางที่ 3.9

ตัวแปรความพึงพอใจในตวงงาน มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 9 ข้อความ คือ คำถามข้อ 35-43 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient เท่ากับ .83912 ดังตารางที่ 3.11 ภายหลัง ได้ตัดข้อความที่มีค่า corrected item total correlation ที่มีค่าต่ำหรือไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ออกได้แก่ข้อ 38 ปรากฏว่าได้ค่า alpha coefficient ที่ทดสอบใหม่เพิ่มขึ้น เท่ากับ .85116 ดังตารางที่ 3.12

ตัวแปรความพึงพอใจในความอิสระ มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 9 ข้อความ คือ คำถามข้อ 44-52 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient เท่ากับ .56736 ดังตาราง ที่ 3.14 ต่อมาได้ตัดข้อความที่มีค่า corrected item total correlation ที่มีค่าต่ำ หรือไม่สอดคล้องกับข้อความอื่นออก ได้แก่ข้อ 44, 50 และ 51 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient ที่ทดสอบใหม่เพิ่มขึ้นเท่ากับ .78766 ดังตารางที่ 3.15

ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 6 ข้อความ คือ คำถามข้อ 53-58 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient เท่ากับ .77161 ซึ่งนับว่าสูง มากจึงไม่ได้ตัดข้อความใด ๆ ออก ดังตารางที่ 3.17

ความพึงพอใจในเงินเดือน มีข้อความที่ใช้วัดจำนวน 6 ข้อความ คือ คำถามข้อ 59-64 ปรากฏว่าค่า alpha coefficient เท่ากับ .79243 ดังตารางที่ 3.19 ซึ่งนับว่า สูงพอสมควร แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่า corrected item total correlation พบว่าการตัดข้อความที่ 63 ออก เนื่องจากมีค่าต่ำและไม่สอดคล้องกับข้อความอื่น ปรากฏว่าค่า alpha coefficient ที่ทดสอบใหม่เพิ่มขึ้นเท่ากับ .86209 ดังตารางที่ 3.20

สำหรับตัวแปรความพึงพอใจในความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน ความพึงพอใจของ

ครอบครัวต้องานที่กำลังทำอยู่ และความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน ภายหลังจากที่ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือได้ ปรากฏว่า alpha coefficient มีค่าเป็นลบ ผู้วิจัยจึงได้เปลี่ยนข้อความใหม่ โดยพยายามยึดถือนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละตัว ซึ่งปรากฏอยู่ในข้อ 65-86 และนำแบบสอบถามเฉพาะ 3 ตัวแปร ลงไปทดสอบซ้ำอีกครั้งกับกลุ่มตัวอย่างเดิม ภายหลังจากผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคเรียกว่า internal consistency analysis ซึ่งเป็นการหาค่า discriminative power ของข้อความแต่ละข้อความ เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้ตอบเข้ามาช่วยในการคัดเลือกคำถาม (Goode, 1981 : 274-276) ข้อความใดที่ได้ค่า discriminative power เท่ากับ 2 หรือมากกว่า จะถูกคัดเลือกเป็นคำถามที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการวิจัยกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ผลการทดสอบพบว่า ข้อความที่ใช้วัดความพึงพอใจในความก้าวหน้าของหน้าที่การงานมีจำนวน 9 ข้อความ คือ คำถามข้อ 65-73 ส่วนใหญ่มีข้อความที่มีค่า discriminative power เท่ากับ 2 หรือมากกว่า อย่างไรก็ตามมีข้อความที่ต้องตัดออก 1 ข้อความ คือ คำถามข้อ 72 ซึ่งมีค่า discriminative power ต่ำกว่า 2

สำหรับข้อความที่ใช้วัดความพึงพอใจของครอบครัวต้องานที่กำลังทำอยู่ และความพึงพอใจในความมั่นคงในงานเมื่อนำมาทดสอบปรากฏว่าข้อความทั้งหมดมีค่า discriminative power เท่ากับ 2 หรือมากกว่า ดังนั้นจึงพิจารณาไม่ตัดข้อความใด ๆ ออกเลย

### 3. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การอาสาสมัครเอกชนต่าง ๆ ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติงานทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานและในภาคสนาม โดยที่องค์กรต่าง ๆ นั้นมีสำนักงานใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์การอาสาสมัครส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก ดังนั้นเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่าง (sample size) ที่มากพอในการวิจัย ผู้วิจัยจึงพยายามเก็บตัวอย่างให้ได้มากที่สุดตามความเหมาะสมของจำนวนสมาชิกแต่ละองค์กรโดยไม่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (sampling method) มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกตัวอย่าง และโดยเหตุที่ว่า องค์การอาสาสมัครในประเทศไทยมีแนวคิดในการทำงานอยู่ 2 ประเภท

คือ องค์การประเภทที่มุ่งการสงเคราะห์เป็นหลัก กับองค์การที่มุ่งเน้นเชิงพัฒนา ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมากที่สุด ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มุ่งเน้นใช้แนวทาง "เชิงพัฒนา" เพราะอาจกล่าวได้ว่า องค์การประเภทดังกล่าวเหล่านี้เป็นกลุ่มที่มีบทบาทหรืออิทธิพลทางสังคม โดยเฉพาะการพยายามเสนอแนวความคิดการพัฒนาสังคมตามอุดมคติ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 23 องค์การ โดยจะแยกให้เห็นถึงคุณลักษณะของแต่ละองค์การ จำแนกตามขนาด งบประมาณประจำปี และระยะเวลาการก่อตั้งดังต่อไปนี้ (โปรดดูตารางที่ 3.21)

ตารางที่ 3.21

คุณลักษณะขององค์การที่ศึกษาจำแนกตามขนาด งบประมาณประจำปี ระยะเวลาก่อตั้ง

ชื่อองค์การ	ขนาด (จำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากร)	งบประมาณประจำปี (เฉลี่ยปีละ)	ระยะเวลา ก่อตั้ง (ปี)
1. มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม	15	3.5 ล้านบาท	12
2. มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย	10	2.2 ล้านบาท	10
3. มูลนิธิมิตรมวลเด็ก	15	3 ล้านบาท	15
4. มูลนิธิฟรีดิช เนามัน	13	7 ล้านบาท	5
5. สหทัยมูลนิธิ	59	10 ล้านบาท	16
6. ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก	31	1 ล้านบาท	10
7. โครงการฟื้นฟูชีวิตและธรรมชาติ	10	1 ล้านบาท	5
8. โครงการสื่อชาวบ้าน	6	1 ล้านบาท	4
9. มูลนิธิหมอบ้าน	40	5 ล้านบาท	14
10. มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก	40	5 ล้านบาท	5

## ตารางที่ 3.21 (ต่อ)

ชื่อโครงการ	ขนาด (จำนวนเจ้าหน้าที่และบุคคลากร)	งบประมาณประจำปี (เฉลี่ยปีละ)	ระยะเวลา ก่อตั้ง (ปี)
11. สถาบันสันติประชาธรรม	8	1 ล้านบาท	4
12. มูลนิธิเด็ก	120	11 ล้านบาท	12
13. สภาคาทอลิกแห่งประเทศไทย เพื่อการพัฒนา	17	4 ล้านบาท	21
14. มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม	43	4 ล้านบาท	11
15. สถาบันพัฒนาชนบท	18	3 ล้านบาท	4
16. ศูนย์สื่อเพื่อการพัฒนา	6	0.5 ล้านบาท	12
17. สมาคมสิทธิเสรีภาพภาพเพื่อ ประชาชน	20	4 ล้านบาท	19
18. องค์การกุศล เฟิร์ล เอส บัค (สาขาประเทศไทย)	65	20 ล้านบาท	24
19. มูลนิธิดวงประทีป	125	50 ล้านบาท	14
20. สมาคมเทคโนโลยีที่เหมาะสม	26	5 ล้านบาท	10
21. มูลนิธิเพื่อนหญิง	18	3 ล้านบาท	11
22. มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก	15	5 ล้านบาท	10
23. มูลนิธิผู้หญิง	10	3 ล้านบาท	8

## ตารางที่ 3.22

จำนวนบุคคลากรทั้งหมดของแต่ละองค์การ ขนาดตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ

ชื่อองค์การ	บุคคลากรทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1. มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม	15	9	60.0
2. มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย	10	8	80.0
3. มูลนิธิมิตรมวลเด็ก	15	9	60.0
4. มูลนิธิฟรีดิช เนามัน	13	4	30.7
5. สหทัยมูลนิธิ	59	30	50.8
6. ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก	31	8	25.8
7. โครงการฟื้นฟูชีวิตและธรรมชาติ	10	4	40.0
8. โครงการสื่อชาวบ้าน	6	4	66.6
9. มูลนิธิหมอชาวบ้าน	40	11	27.5
10. มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก	40	12	30.0
11. สถาบันสันติประชาธรรม	8	4	50.0
12. มูลนิธิเด็ก	120	10	8.3
13. สภาคาทอลิกแห่งประเทศไทย เพื่อการพัฒนา	17	6	35.2
14. มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม	43	6	14.0
15. สถาบันพัฒนาชนบท	18	5	27.7
16. ศูนย์สื่อเพื่อการพัฒนา	6	3	50.0
17. สมาคมสิทธิเสรีภาพเพื่อประชาชน	20	5	25.0
18. องค์การกุศล เฟิร์ล เอส บัด (สาขาประเทศไทย)	65	15	23.0

ตารางที่ 3.22 (ต่อ)

ชื่อองค์กร	บุคลากรทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
19.มูลนิธิดวงประทีป	125	15	12.0
20.สมาคมเทคโนโลยีที่เหมาะสม	26	8	30.7
21.มูลนิธิเพื่อนหญิง	18	10	55.5
22.มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก	15	9	60.0
23.มูลนิธิผู้หญิง	10	5	50.0
รวม 23 องค์กร	-	200	-

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนหน้าที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีโอกาสสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์กรอาสาสมัครเอกชน ตลอดจนการเข้าร่วมประชุมกับองค์กรบางแห่ง เพื่อสร้างความคุ้นเคย และเพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะอันแท้จริงของกลุ่มประชากรที่ศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างถูกต้องต่อไป สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้อาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการออกแบบ ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยได้พยายามปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มประชากรที่ศึกษาด้วย

สำหรับในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยขอความร่วมมือจากบรรดาเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ



องค์การอาสาสมัครต่าง ๆ ที่เป็่ช้ประชากรของการศึกษาในการช่วยตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2535 ถึงวันที่ 14 มีนาคม 2535 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามประมาณ 1 เดือน จากแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 ชุด ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 204 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.10 ของจำนวนแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จริงจำนวน 200 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 68.72 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด (โปรดดูตารางที่ 3.23)

สำหรับเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 ข้อ 1-7 ถามข้อมูลที่เป็นปัจจัยระดับบุคคลและข้อมูลส่วนตัวทั่วไป
- ตอนที่ 2 ข้อ 8-10 ถามข้อมูลที่เป็นคุณลักษณะขององค์การ
- ตอนที่ 3 ข้อ 11-17 ถามเรื่องการได้รับแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
- ตอนที่ 4 ข้อ 18-24 ถามเรื่องการได้รับแบ่งปันอำนาจ
- ตอนที่ 5 ข้อ 25-29 ถามเรื่องการได้รับแบ่งปันอิทธิพล
- ตอนที่ 6 ข้อ 30-76 ถามเรื่องความพึงพอใจในงาน

โดยแยกเนื้อหา ดังนี้คือ

- ข้อ 30-37 ถามเรื่องความพึงพอใจในตัวเอง
- ข้อ 38-43 ถามเรื่องความพึงพอใจในความมีอิสระ
- ข้อ 44-49 ถามเรื่องความพึงพอใจในการเปรียบเทียบงานกับคนอื่น
- ข้อ 50-54 ถามเรื่องความพึงพอใจในเงินเดือน
- ข้อ 55-62 ถามเรื่องความพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- ข้อ 63-69 ถามเรื่องความพึงพอใจในทัศนคติของครอบครัวต่อหน้าที่การงาน
- ข้อ 70-76 ถามเรื่องความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน

## ตารางที่ 3.23

จำนวนแบบสอบถามที่แจกให้ ได้รับคืน เสีย และแบบสอบถาม  
ที่ใช้ในการวิเคราะห์แต่ละองค์การ

ชื่อองค์การ	จำนวนแบบ สอบถามที่ แจกให้ (ชุด)	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน (ชุด)	แบบสอบถาม ที่เสีย (ชุด)	แบบสอบถาม ที่ใช้ในการ วิเคราะห์ (ชุด)
1. มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม	12	9	-	9
2. มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย	10	9	1	8
3. มูลนิธิมิตรมวลเด็ก	10	10	1	9
4. มูลนิธิฟรีดิช เนามัน	10	4	-	4
5. สหทัยมูลนิธิ	40	30	-	30
6. ศูนย์นิเทศศาสตร์เด็ก	10	8	-	8
7. โครงการฟื้นฟูชีวิตและธรรมชาติ	10	4	-	4
8. โครงการสื่อชาวบ้าน	5	4	-	4
9. มูลนิธิหมอบ้าน	15	12	1	11
10. มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก	15	12	-	12
11. สถาบันสันติประชาธรรม	10	4	-	4
12. มูลนิธิเด็ก	10	10	-	10
13. สภาคาทอลิกแห่งประเทศไทย เพื่อการพัฒนา	10	6	-	6
14. มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม	10	6	-	6
15. สถาบันพัฒนาชนบท	10	6	1	5
16. ศูนย์สื่อเพื่อการพัฒนา	4	3	-	3

ตารางที่ 3.23 (ต่อ)

ชื่อองค์การ	จำนวนแบบ สอบถามที่ แจกให้ (ชุด)	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน (ชุด)	แบบสอบถาม ที่เสีย (ชุด)	แบบสอบถาม ที่ใช้ในการ วิเคราะห์ (ชุด)
17. สมาคมสิทธิเสรีภาพเพื่อประชาชน	10	5	-	5
18. องค์การกุศล เฟิร์ล เอส บัค (สาขาประเทศไทย)	20	15	-	15
19. มูลนิธิดวงประทีป	25	15	-	15
20. สมาคมเทคโนโลยีที่เหมาะสม	10	8	-	8
21. มูลนิธิเพื่อนหญิง	15	10	-	10
22. มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก	10	9	-	9
23. มูลนิธิผู้หญิง	10	5	-	5
รวม	291	204	4	200

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปSPSSX ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอและสรุปผลสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะทั่วไปของประชากรที่ศึกษากับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการใช้องค์การทดสอบไค-สแควร์ (chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการพิจารณาค่าแกมมา ( $\gamma$ ) ในกรณีที่ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบทิศทางและระดับความสัมพันธ์ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา คือ ถ้าค่าเข้าใกล้ +1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางที่สอดคล้องกัน ถ้าค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางตรงกันข้าม และถ้าเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันน้อย

3. การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (reliability coefficient, alpha)