

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)” โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีแนวทางการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมี 50 เขตการปกครอง¹ ซึ่งผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อย่างต่ำโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane)² โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำ คือ 400 ตัวอย่าง ดังนี้

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

โดยแทนค่า e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

¹สำนักผังเมือง, ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., 2542), น. 2.

²สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 12 (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเฟื่องฟ้า พรินติ้ง จำกัด, 2546), น. 141.

แทนค่าตามสูตร ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{5,658,953^3}{1 + 5,658,953 \times (0.05)^2}$$

$$= 399.99 \text{ คน } (= 400 \text{ คน})$$

การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตามพื้นที่เขตการปกครองในกรุงเทพมหานคร 50 เขต ซึ่งแบ่งได้ 3 กลุ่ม⁴ ดังนี้

- เขตชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง คือ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา สาทร บางคอแหลม ดุสิต บางซื่อ พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย จตุจักร ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง วัฒนา

- เขตชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง คือ พระโขนง ประเวศ บางเขน บางกะปิ ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางพลัด ภาษีเจริญ จอมทอง ราษฎร์บูรณะ สวนหลวง บางนา ทุ่งครุ บางแค วังทองหลาง คันนายาว สะพานสูง สายไหม

- เขตชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง คือ มีนบุรี ดอนเมือง หนองจอก ลาดกระบัง ตลิ่งชัน หนองแขม บางขุนเทียน หลักสี่ คลองสามวา บางบอน ทวีวัฒนา

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง 20 เขตจากทั้งหมด 50 เขต ดังนี้

กลุ่มเขตชั้นใน	$(21 \times 20) / 50$	= 8.4 หรือ 9 เขต
กลุ่มเขตชั้นกลาง	$(18 \times 20) / 50$	= 7.2 หรือ 7 เขต
กลุ่มเขตชั้นนอก	$(11 \times 20) / 50$	= 4.4 หรือ 4 เขต
	รวมทั้งหมด	20 เขต

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกเขตตามทีคำนวณไว้จากขั้นที่ 1 ดังนี้

- เขตชั้นใน 9 เขต ประกอบด้วย ป้อมปราบศัตรูพ่าย บางรัก ดุสิต พญาไท คลองเตย จตุจักร บางกอกใหญ่ ดินแดง ปทุมวัน

³กรุงเทพมหานคร, “ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร,”

<<http://www.bma.go.th/info/>>, มกราคม 2550

⁴สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, “รายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร 2544,” <www.bma.go.th>, ธันวาคม 2547.

- เขตชั้นกลาง 7 เขต ประกอบด้วย พระโขนง บางเขน บางกะปิ ลาดพร้าว ภาษีเจริญ บางแค บางพลัด

- เขตชั้นนอก 4 เขต ประกอบด้วย หลักสี่ ดลิ่งชั้น ดอนเมือง ลาดกระบัง

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้ศึกษาเก็บจาก ประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูล 20 เขต เขตละ 20 คน รวม 400 คน

ขั้นที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างตามขั้นตอนที่ 3 และใช้วิธีการ Interviewing-scheduled Questionnaire หรือ Face to Face Interview โดยทำการเก็บข้อมูลตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลาด ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า บริษัทเอกชน และย่านชุมชนต่าง ๆ

สมมติฐานการวิจัยและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ เพศ

ตัวแปรตาม คือ ผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ อายุ

ตัวแปรตาม คือ ผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ อาชีพ

ตัวแปรตาม คือ ผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

เกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 เพศชาย
 - กลุ่มที่ 2 เพศหญิง
2. ระดับอายุ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
 - กลุ่มที่ 2 21-30 ปี
 - กลุ่มที่ 3 31-40 ปี
 - กลุ่มที่ 4 41- 50 ปี
 - กลุ่มที่ 5 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 หรือต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา
 - กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษา/ปวช.
 - กลุ่มที่ 3 อนุปริญญา/ปวส.
 - กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - กลุ่มที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ แบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
 - กลุ่มที่ 2 พนักงานของรัฐวิสาหกิจ
 - กลุ่มที่ 3 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 - กลุ่มที่ 4 ประกอบวิชาชีพอิสระ
 - กลุ่มที่ 5 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 - กลุ่มที่ 6 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 - กลุ่มที่ 7 นักเรียน นิสิต/นักศึกษา
 - กลุ่มที่ 8ว่างงาน/กำลังหางาน
 - กลุ่มที่ 9 อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

กลุ่มที่ 2 10,001-20,000 บาท

กลุ่มที่ 3 20,001-30,000 บาท

กลุ่มที่ 4 30,001-40,000 บาท

กลุ่มที่ 5 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

เป็นคำถามวัดการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ และคำถามเกี่ยวกับงานบริการที่ประชาชนผู้ใช้บริการรู้จักโดยให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน คือ

6. เป็นคำถามที่วัดว่ารู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

หากตอบว่ารู้จัก ให้ค่า 1 คะแนนและคำนวณแบบสอบถามต่อ

หากตอบว่าไม่รู้จัก ให้ค่า 0 คะแนนและยุติการบันทึกข้อมูล

สำหรับคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการรับรู้ เป็นแบบเลือกตอบข้อเดียวเท่านั้น ดังนี้

7. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ แบ่งออกเป็น

9 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 บุคคล

กลุ่มที่ 2 สื่อโทรทัศน์

กลุ่มที่ 3 สื่อวิทยุ

กลุ่มที่ 4 สื่ออินเทอร์เน็ต

กลุ่มที่ 5 สื่อสิ่งพิมพ์

กลุ่มที่ 6 เอกสารประชาสัมพันธ์

กลุ่มที่ 7 ออกบ้าน/จัดนิทรรศการ

กลุ่มที่ 8 สื่อกลางแจ้ง/สื่อเคลื่อนที่

กลุ่มที่ 9 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

เป็นคำถามวัดการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ และคำถามเกี่ยวกับงานบริการที่ประชาชนผู้ใช้บริการรู้จักโดยให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

8. ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในระยะเวลา 6 เดือน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ไม่เคยรับรู้ข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือน

กลุ่มที่ 2 1 ครั้ง

กลุ่มที่ 3 2-3 ครั้ง

กลุ่มที่ 4 4-5 ครั้ง

กลุ่มที่ 5 มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง

9. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่ประชาชนผู้ใช้บริการรู้จัก แบ่งออกเป็น 6 ข้อ ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนคือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้ ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบข้อเดียวเท่านั้น สำหรับคำถามงานบริการที่เคยใช้จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนเป็นคำถามแบบตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ดังนี้

10. ความถี่ในการใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในระยะเวลา 6 เดือนแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ไม่เคยรับรู้ข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือน

กลุ่มที่ 2 1 ครั้ง

กลุ่มที่ 3 2-3 ครั้ง

กลุ่มที่ 4 4-5 ครั้ง

กลุ่มที่ 5 มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง

11. ช่วงเวลาที่สะดวกใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- กลุ่มที่ 1 ช่วงเวลา 08.00-12.00 น.
 กลุ่มที่ 2 ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.
 กลุ่มที่ 3 ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.
 กลุ่มที่ 4 ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.
 กลุ่มที่ 5 ช่วงเวลา 00.01-04.00 น.
 กลุ่มที่ 6 ช่วงเวลา 04.01-08.00 น.
12. งานบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่ต้องการมาใช้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ข้อ ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน คือ
- ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน
 ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

- ตั้งแต่ข้อที่ 13-32 ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดตามความมากน้อย ดังต่อไปนี้
- | | | | |
|----------------------|-----|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | ให้ | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 1 | คะแนน |

นอกจากนี้ ยังกำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ยของมาตราส่วนประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ย 0.80 ที่ได้นี้ มาใช้เพื่อบรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00 คะแนน	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ที่ดีมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20 คะแนน	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ที่ดี
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40 คะแนน	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60 คะแนน	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80 คะแนน	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมาก

เนื่องจากต้องการทราบความคิดเห็นของประชาชนถึงภาพลักษณ์อันพึงประสงค์ของศูนย์ฯ

13. คำถามปลายปิด 1 ข้อ โดยไม่คิดคะแนน ทั้งนี้เพื่อเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและปรับปรุงภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โครงการเฉพาะบุคคล ตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) และโครงสร้างแบบสอบถาม (Construct Validity) หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงคำถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นแล้วนำมาทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบความเที่ยงตรงหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.836 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นแสดงว่า คำถามในแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง โดยเลือกสุ่มตัวอย่างไปยังสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลาด ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า บริษัท ย่านธุรกิจชุมชน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ บทความจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด จะตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาเข้ารหัสแล้วจึงประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติที่เหมาะสมแก่การศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์เป็นดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการอธิบายอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)
3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐานต่าง ๆ ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test Groups) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) วิธีผลต่างน้อยสำคัญ (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งในการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดในการศึกษา

แผนภูมิที่ 3.1

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามของการศึกษาเรื่อง
ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111
(สายด่วนของรัฐบาล)

