

ชื่อเรื่อง การพัฒนาเครื่องมือวัดปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการ

ชื่อผู้วิจัย ดร. พรรณี บุญประกอบ

ปีที่ทำวิจัย พ.ศ. ๒๕๕๑

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ. ในฐานะองค์การกลางบริหารงานบุคคล ได้จัดให้มีการศึกษากรอบความคิด หลักการวิธีการและเครื่องมือวัดความเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการ หรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงานของข้าราชการ หรือหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการพัฒนาเครื่องมือวัดปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการในครั้งนี้เป็นการดำเนินการในช่วงที่ ๒ ต่อจากการศึกษาในช่วงที่ ๑ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้มีการคัดเลือกตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะที่จะนำมาใช้วัดปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อข้าราชการจำนวน ๔ ตัวแปร โดยนำมาจากจิตลักษณะ ๒ ประการ ในทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรม และพฤติกรรมการทำงาน ๒ ประการ จากพฤติกรรมที่พึงปรารถนาตามแนวทางในการพัฒนาข้าราชการแนวใหม่ และค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปัจจัยหลัก ๔ ประการดังกล่าวได้แก่ ๑) เหตุผลเชิงจริยธรรม ๒) ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ๓) พฤติกรรมซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และ ๔) พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยนำมาพัฒนาสร้างเป็นเครื่องมือวัดจำนวน ๔ ชุด ซึ่งแบบวัดทั้ง ๔ ชุดนี้ ส่วนใหญ่ได้มาจากการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และอีกส่วนหนึ่งได้ปรับมาจากแบบวัดอื่น ๆ ที่มีการสร้างและหาคุณภาพไว้แล้ว จากนั้นได้นำเครื่องมือวัดที่ได้ไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำงานด้านการให้บริการประชาชนโดยตรง ได้แก่ กลุ่มงานบริการด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๑๓ คน และเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านงานทะเบียนและงานรังวัด จำนวน ๑๘๗ คน รวมทั้งหมด ๔๐๐ คน การเก็บข้อมูลกระทำตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

การพัฒนาเครื่องมือวัดทั้ง ๔ ชุด ได้กระทำโดยมีกระบวนการดังนี้ ๑) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๒) สร้างนิยามปฏิบัติการจากการประมวลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำไปกำหนดโครงสร้างของตัวแปร เพื่อนำไปใช้สร้างข้อคำถามให้ตรงประเด็นและครอบคลุมนิยามทั้งหมด ๓) จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพัฒนารอบแนวคิดและนิยามปฏิบัติการ ๔) สสำรวจความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๕๐ คน ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรม ๕) สร้างเครื่องมือวัด ๖) จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิครั้งที่สอง เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือทั้ง ๔ ชุด ๗) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวัด และนำส่งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ๘) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พิจารณาข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ ซึ่งไม่รวมคะแนนของข้อคำถามที่กำลังวิเคราะห์ (item-total correlation) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ ๒๐ ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบวัด ๙) หาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

ผลการพัฒนาเครื่องมือวัดและการหาคุณภาพเครื่องมือวัดแต่ละชุด สรุปได้ดังนี้

๑. **เหตุผลเชิงจริยธรรม** การสร้างเครื่องมือวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีของโคลเบอร์ก และจากการแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน ๑๐ เรื่อง เป็นเรื่องที่ผู้วิจัยแต่งขึ้นเองจำนวน ๗ เรื่อง และนำมาจากของโกศล มีคุณ และ ณรงค์ เทียมเมฆ (๒๕๔๕) จำนวน ๓ เรื่อง มีเหตุผลเรื่องละ ๔ ข้อ (เป็นเหตุผลเชิงจริยธรรม ๔ ชั้น ได้แก่ ชั้นที่ ๓, ๔, ๕ และ ๖) รวมเหตุผลทั้งหมดมี ๔๐ ข้อ ของระดับชั้นเหตุผลเชิงจริยธรรมอยู่ระหว่าง - .๑๑ ถึง .๕๕ เมื่อพิจารณาแต่ละเรื่องจะพบว่าเรื่องที่เหตุผลเชิงจริยธรรม ทั้ง ๔ ชั้น มีค่าอำนาจจำแนก มีจำนวนทั้งสิ้น ๗ เรื่อง ซึ่งมีค่าอำนาจอยู่ระหว่าง .๒๑ ถึง .๕๕ และมีค่าความเชื่อมั่นของทั้ง ๗ เรื่อง อยู่ระหว่าง .๔๗ ถึง .๖๒ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงปรับเครื่องมือวัดให้เหลือเพียง ๗ เรื่อง รวมจำนวนเหตุผล ๒๘

๒. **ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน** การสร้างแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๒ ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า ๖ ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .๐๘ ถึง .๖๒ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๘๕ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .๒๐ ขึ้นไป พบว่า ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน ๒๖ ข้อ แล้วทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นทั้งฉบับใหม่อีกครั้งหนึ่ง ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .๒๒ ถึง .๖๕ และค่าความเชื่อมั่น จึงมีข้อคำถามที่นำไปใช้จำนวน ๒๖ ข้อ

๓. **พฤติกรรมซื้อสัตย์ รับผิดชอบ** การสร้างแบบวัดพฤติกรรมซื้อสัตย์ รับผิดชอบ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ จำนวน ๒๖ ข้อ และอีก ๔ ข้อ นำมาจากแบบวัดพฤติกรรมตามค่านิยมซื้อสัตย์ รับผิดชอบ ที่สร้างโดย วิลาสลักษณ์ ชิววลี และ คณะ (๒๕๔๗) รวมมีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐ ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า ๖ ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .๒๐ ถึง .๖๐ ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อเกิน .๒๐ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๘๙ จึงสามารถนำไปใช้ได้ ๓ ข้อ

๔. **พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน** การสร้างแบบวัดพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า ๖ ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .๓๑ ถึง .๗๓ ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อเกิน .๒๐ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๙๕ จึงสามารถนำไปใช้ได้ทุกข้อ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้ได้ ดังนี้

๑. **ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย** สำหรับหน่วยงานหรือผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายมี ๒ ประการ คือ **ประการที่ ๑** หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการประเมินทั้งก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการพัฒนา หรือ

ส่งเสริมข้าราชการที่ทำงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยนำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินมาพิจารณาคัดเลือกกลุ่ม หากกลุ่มใดยังไม่ได้คะแนนตามเกณฑ์ที่หน่วยงานต้องการก็สามารถพิจารณาเพื่อนำมาพัฒนาการมีเหตุผลเชิงจริยธรรมได้ **ประการที่ ๒** ควรนำผลการวัดและการประเมินบุคลากร (ซึ่งใช้แบบวัดชุดนี้) เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร หรือปรับปรุงวิธีการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานที่ทำงานให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการกำหนดแนวทางเชิงจริยธรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่อไป

๒. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ สำหรับผู้ดำเนินการที่จะนำแบบวัดนี้ไปใช้ให้บรรลุผลในทางปฏิบัติ ได้ดียิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนออันควรแก่การปฏิบัติ มี ๔ ประการ คือ **ประการที่ ๑** เนื่องจากแบบวัดชุดนี้เป็นแบบวัดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนได้ ดังนั้น หากผู้บังคับบัญชานำมาใช้ ควรมีการชี้แจงกับผู้ตอบเกี่ยวกับผลของการวิเคราะห์ข้อมูลว่าจะนำไปใช้อย่างไร เช่น มีการวิเคราะห์ในภาพรวม ไม่มีการวิเคราะห์บุคคล หรือจะเก็บผลการวิเคราะห์เป็นความลับ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความสบายใจ ไม่เครียด และให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง **ประการที่ ๒** การทำแบบวัดทั้ง ๔ ฉบับพร้อมกัน อาจต้องใช้เวลาานาน ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบเกิดความล่าช้า ไม่เต็มใจที่จะให้ข้อมูล หรือเบื่อหน่ายและไม่ตั้งใจตอบ ดังนั้น ผู้ดำเนินการอาจแยกใช้แบบวัด ทั้ง ๔ ฉบับได้ตามความเหมาะสม และวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ **ประการที่ ๓** แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นแบบวัดที่มีลักษณะเฉพาะที่มีคำสั่งที่แตกต่างจากแบบวัดอีก ๓ ฉบับ ผู้ตอบอาจทำผิดคำสั่งได้หากไม่ได้อ่านคำสั่งให้ชัดเจน จึงอาจทำให้การตรวจและแปลผลคะแนนคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น ผู้ดำเนินการอาจเตรียมสถานที่ โดยเฉพาะ สำหรับดำเนินการในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบมีสมาธิและไม่ถูกรบกวน และก่อนให้ทำแบบวัด ผู้ดำเนินการควรเน้นให้ผู้ตอบอ่านคำสั่งให้เข้าใจชัดเจนก่อนลงมือทำ **ประการที่ ๔** ผู้ตอบอาจต้องการทราบคะแนนจากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินตนเอง ดังนั้น ผู้ดำเนินการอาจประกาศผลคะแนนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือประกาศตามรหัสชุดของแบบสอบถามเพื่อไม่เป็นการระบุตัวบุคคล หรือในโอกาสต่อไปอาจจะปรับปรุงเป็นเครื่องมือวัดที่ผู้ตอบสามารถตรวจคะแนนได้เอง

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป อันจะเป็นแนวทางและข้อคิดแก่ผู้ที่สนใจจะทำวิจัยต่อไป มี ๒ ประการ คือ **ประการที่ ๑** การทำวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาทำการวิจัย ทำให้ไม่สามารถทำวิจัยเพื่อตรวจสอบยืนยันว่าปัจจัยหลักทั้ง ๔ ประการ คือ ๑) เหตุผลเชิงจริยธรรม ๒) ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ๓) พฤติกรรมซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และ ๔) พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ (TRUST) ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการโดยตรง แต่ได้มีการอ้างอิงมาจากการดำเนินการในช่วงที่ ๑ ซึ่งเป็นการศึกษากรอบความคิด หลักการ วิธีการ และเครื่องมือวัดความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อข้าราชการ หรือหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ควรมีการทำวิจัยเพื่อการยืนยันว่าปัจจัยหลักทั้ง ๔ ประการนี้ จะส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ (TRUST) ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการโดยตรง **ประการที่ ๒** ควรมีการสร้างเกณฑ์ปกติในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ และกลุ่มย่อยต่าง ๆ เช่น กลุ่มที่ทำงานในกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบคะแนนของบุคคล ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการแปลความหมายของคะแนน