

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงปัจจัยและข้อจำกัดที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนภายใต้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1300 และนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการเตรียมความพร้อม และพัฒนาหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ในทุกภาคส่วน ทั้งศูนย์ประชาชนดีเอง และหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ การให้การช่วยเหลือในภาวะวิกฤต และแนวคิดการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

วิธีการศึกษา

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) และค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากหนังสือ ตำราวิชาการ วารสาร เอกสารประกอบการสัมมนา บทความ วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. การศึกษาภาคสนาม (Field study) โดยการใช้แบบสอบถามในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของศูนย์ประชาชนดีที่มีต่อผู้ใช้บริการ ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พนักงานรับโทรศัพท์ อาสาสมัคร และหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารศูนย์ประชาชนดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน คือ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พนักงานรับโทรศัพท์ อาสาสมัครที่ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี หน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง คือ สถานสงเคราะห์ โรงพยาบาลต่างๆ ที่ศูนย์ประชาชนดีประสานงาน และรับ-ส่งต่อ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม จำนวนทั้งสิ้น 87 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างเอง ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การอบรม ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาธิปไตย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาธิปไตย

1. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาธิปไตยฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
2. การปฏิบัติหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครในการให้

คำปรึกษาแนะนำ

3. การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

4. การออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบแบบ 5 ตัวเลือก เกณฑ์การให้

คะแนนมี ดังนี้

ปฏิบัติมากที่สุด	5	คะแนน
ปฏิบัติมาก	4	คะแนน
ปฏิบัติปานกลาง	3	คะแนน
ปฏิบัติน้อย	2	คะแนน
ปฏิบัติน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบ Likert Scale มีระดับการตอบ 5 ระดับ คือ ระดับปัญหา มากที่สุด ปัญหามาก ปัญหาปานกลาง ปัญหาน้อย ปัญหาน้อยที่สุด โดยคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านเทคโนโลยี
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านการให้บริการ
4. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวงฯ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบแบบ 5 ตัวเลือก เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

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

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำไปหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษาในคณะ และกรรมการสภานิพนธ์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขจำนวน และเพื่อให้เครื่องมือในการศึกษาที่จัดทำให้มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือมาทดสอบก่อนการเก็บข้อมูลจริง โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษาจริง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์ของครอนบาช (Cronbach Alpha -Coefficient) เพื่อดูความสอดคล้องของคำถามต่าง ๆ ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 87 คนใช้ระยะเวลาในการเก็บ 2 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับมาคืนทั้งสิ้น 87 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บเรียบร้อยแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical Package for the Social Science) แล้วใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถาม ดังนี้

ปฏิบัติมากที่สุด	5	คะแนน
ปฏิบัติมาก	4	คะแนน
ปฏิบัติปานกลาง	3	คะแนน
ปฏิบัติน้อย	2	คะแนน
ปฏิบัติน้อยที่สุด	1	คะแนน

3. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ประชาสัมพันธ์ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด	5	คะแนน
ปัญหาและอุปสรรคมาก	4	คะแนน
ปัญหาและอุปสรรคปานกลาง	3	คะแนน
ปัญหาและอุปสรรคน้อย	2	คะแนน
ปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนการวิเคราะห์คะแนนคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์จากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

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

1.00-1.80	หมายถึง	ปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	ปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย
2.61-3.40	หมายถึง	ปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	ปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก
4.21-5.00	หมายถึง	ปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด

4. แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับตามแบบไลเกิร์ต สเกล (Likert Scale) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนการวิเคราะห์คะแนนคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์จากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

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

1.00-1.80	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อย
2.61-3.40	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมาก
4.21-5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษานี้ใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบตาราง