

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นศึกษาปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปสู่พัฒนารูปแบบการให้บริการของหน่วยงานราชการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการทั่วไปจากหน่วยงานที่จัดบริการไปให้บริการจำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำนวน 66 คน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการเจาะจงเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน 2550 และจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าว

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด สำหรับประชาชนผู้ให้บริการ ประเด็นในการสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC) ปัญหาที่พบเจอในการมาใช้บริการ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม และแบบสอบถามเก็บรวบรวมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสาร/บทความทางวิชาการ ประกาศ/คำสั่งของราชการ วารสาร ข้อมูลด้านการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการ ประเด็นในการสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ

พึงพอใจมากที่สุด ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด ให้	1	คะแนน

และได้กำหนดระดับการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากผลการคำนวณดังกล่าว ได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ดังต่อไปนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 0.80 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
ระหว่าง 1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระหว่าง 1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
ระหว่าง 2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
ระหว่าง 4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ใช้บริการพบเจอระหว่างที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ

แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประเด็นในการสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ

มีปัญหา มากที่สุด ให้	5	คะแนน
มีปัญหา มาก ให้	4	คะแนน
มีปัญหา ปานกลาง ให้	3	คะแนน
มีปัญหา น้อย ให้	2	คะแนน
ไม่มีปัญหา ให้	1	คะแนน

และได้กำหนดระดับการแปลผลปัญหาเชิงบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากผลการคำนวณดังกล่าว ได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเชิงบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 0.80 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
ระหว่าง 1.00 – 1.80	ไม่มีปัญหา
ระหว่าง 1.81 – 2.60	มีปัญหาในระดับน้อย
ระหว่าง 2.61 – 3.40	มีปัญหาในระดับระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.41 – 4.20	มีปัญหาในระดับมาก
ระหว่าง 4.21 – 5.00	มีปัญหาในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติที (T-Test) นอกจากนี้สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการพรรณนา บรรยาย สรุปเป็นประเด็น