

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตและวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระเบียบวิธีวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นการประเมินผลคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยทำการศึกษาจาก

1. ตัวแทนผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เนื่องจากจำนวนผู้มาใช้บริการมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยมีการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 15 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2549 ได้จำนวน 120 คน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ประมาณ 80 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ ด่านแม่สาย ประกอบด้วย

-ด้านตรวจพืชแม่สาย กรมวิชาการเกษตร	10	คน
-ด่านศุลกากรแม่สาย กรมศุลกากร	30	คน
-ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	15	คน
-ด้านอาหารและยาแม่สาย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	5	คน
-ด้านตรวจสัตว์น้ำ กรมประมง	7	คน
-ด้านตรวจสัตว์ กรมปศุสัตว์	8	คน
-สำนักงานการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ	5	คน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังและลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลซึ่งศึกษาจากเอกสารการวิจัย บทความวารสาร เอกสารทางวิชาการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นจำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการศุลกากร โดยแต่ละชุดคำถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ ฯลฯ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ ใช้คำถามที่มีคำตอบโดยการเลือกตอบ (Check list) และคำถามปลายเปิด โดยมีคำตอบ 2 คำตอบ คือ

ใช่ / พบปัญหา ให้ 1 คะแนน

ไม่ใช่ / ไม่พบปัญหา ให้ 0 คะแนน

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{การหาคะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{17 - 0}{3} \\ &= \frac{17}{3} = 5.67 \end{aligned}$$

คะแนน	ปัจจัยขั้นตอนและการดำเนินงาน
0.00 – 5.67	มีปัญหาน้อย
5.68 – 11.33	มีปัญหาปานกลาง
11.34 – 17.00	ปัญหามาก

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการศัลยกรรม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ ฯลฯ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านศัลยกรรมแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีคำถามทั้งสิ้น 26 ข้อ โดยมีคำตอบ 3 คำตอบ คือ

ดี ให้ 3 คะแนน

พอใช้ ให้ 2 คะแนน

ไม่ดี ให้ 1 คะแนน

โดยกำหนดช่วงคะแนนจากการนำมาหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและได้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{การหาคะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.67\end{aligned}$$

คะแนน	ปัจจัยขั้นตอนและการดำเนินงาน
1.00 – 1.67	ไม่ดี/ต่ำ
1.68 – 2.35	พอใช้/ปานกลาง
2.36 – 3.00	ดี/สูง

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลปัจจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จุดบริการเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด้านศัลยกรรมแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีคำตอบ 5 คำตอบ คือ

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยมากไม่คาดหวัง	ให้	1	คะแนน

โดยกำหนดช่วงชั้นคะแนนจากการนำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และได้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{การหาคะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

คะแนน	ปัจจัยขั้นตอนและการดำเนินงาน
1.00 – 1.80	น้อยมากไม่คาดหวัง
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหา อุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ณ ด้านบุคลากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ของกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวนประมาณ 200 คน โดยแยกเก็บจากตัวแทนผู้ประกอบการ 120 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน 80 คน

3.4.2. นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแจกแจงข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS FOR WINDOWS

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า t-test ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่น 99%



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved