

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังนี้ คือ

##### 3.1 ประชากรเป้าหมาย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนนี้ จะเก็บข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ

1. เจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีจำนวน 35 คน โดยใช้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูล
2. ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2549 ซึ่งมีผู้ประกอบการมาใช้บริการประมาณ 150 ราย จึงได้ใช้ทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูล

##### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้คือ

**3.2.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร** ได้แก่ แผนการดำเนินงานของด่านศุลกากร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พระราชบัญญัติการนิคมแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร บทความการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน โครงการและแผนงานเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน จังหวัดลำพูน และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

**3.2.2 ศึกษาวิจัยภาคสนาม** ได้แก่ แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากร ปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจากเจ้าหน้าที่บุคลากรและผู้ประกอบการที่มาใช้บริการด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ดังนี้

#### 3.3.1 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่บุคลากร ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่บุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สายงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงาน และภูมิถิ่นกำเนิด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ

#### 3.3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการด้านบุคลากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและการรับบริการ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากร ปริมาณการติดต่อผ่านพิธีการศุลกากร เวลาเฉลี่ยที่ติดต่อ การเข้าชมเว็บไซต์ และการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้ ดังนี้

ตอบดีมากให้ 5 คะแนน

ตอบดีให้ 4 คะแนน

ตอบพอใช้ให้ 3 คะแนน

ตอบไม่ได้ให้ 2 คะแนน

ตอบไม่ดีย่างมากให้ 1 คะแนน

และได้กำหนดระดับการแปลผลโดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

จากผลการคำนวณดังกล่าว ได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนดังต่อไปนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 0.80 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ใช้อย่างมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.41 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านศุลกากรลำพูน  
ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบพบปัญหา ให้ 1 คะแนน

ตอบไม่พบปัญหา ให้ 0 คะแนน

และผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

#### ปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{6 - 0}{3} = 2$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 2 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 2.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย/ต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 4.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 6.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก/สูง

#### ปัญหาด้านบุคลากร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{6 - 0}{3} = 2$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 2 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 2.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย/ต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 4.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 6.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก/สูง

### ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 0}{3} = 1.33$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 1.33 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 1.33 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย/ต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.34 – 2.66 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.67 – 4.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก/สูง

#### รวมทุกด้าน

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{16 - 0}{3} = 5.33$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 5.33 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 5.33 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย/ต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.34 – 10.66 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 10.67 – 16.00 หมายถึง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก/สูง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร และผู้ประกอบการ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และการรับบริการบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากร และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน ประจำปี 2548 และปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ T-Test