

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ (SERVQUAL) 5 ด้าน อันได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองลูกค้า การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความเอาใจใส่ โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

ประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือน มีนาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 198 คน (พันธินีย์ เนตรศุภลักษณ์ 2555, สัมภาษณ์) ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลให้ได้อย่างน้อย 132 คนจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1970 อ้างใน วุฒิชชาติ สุนทรสมย์, 2552)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร ในที่นี้คือจำนวนผู้ใช้บริการจากวิทยาลัยนานาชาติ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงระหว่าง เดือนมีนาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 198 คน เป็นพื้นฐานในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{198}{1 + (198(0.05)^2)}$$

$$n = 132$$

จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ที่เคยใช้บริการจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555 จำนวนชิ้นต่ำคือ 132 ชิ้น ทำการข้อมูลจากเก็บแบบสอบถามย้อนหลังในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม 2555 ถึง กรกฎาคม 2555 จึงได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ทั้งหมดคือ 138 คน โดยแบ่งประเภทผู้ใช้บริการได้ดังนี้

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวนจริง (คน)	คิดเป็น สัดส่วน (%)	จำนวน ขั้นต่ำ (คน)	จำนวนที่เก็บ จริง (คน)
นักศึกษา	99	50.00	66	71
เจ้าหน้าที่	57	28.57	38	39
ผู้ปกครองและบุคคลภายนอก	42	21.43	28	28
รวม	198	100.00	132	138

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 138 ชุด ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของผู้ใช้บริการ เพศ อายุ เชื้อชาติ และข้อมูลเกี่ยวกับ บริการที่เลือกใช้ของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่

ความน่าเชื่อถือ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครได้อย่างถูกต้อง การคัดกรองเอกสารการสมัครเข้าศึกษาต่อไปยังหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้อย่างถูกต้องตรงตามระเบียบ การออกเอกสารข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน การแจ้งผล/ส่งต่องานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

การสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า เช่น ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของผู้ให้บริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้รับบริการ การอธิบายตอบข้อสงสัยข้อซักถาม

ในเนื้องานที่เกี่ยวข้อง ความตรงต่อเวลาในการรายงานผลการสอบคัดเลือก การใช้น้ำเสียงในการสื่อสาร กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น สามารถเข้าติดต่อสำนักงานได้สะดวก มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องาน สำนักงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการตกแต่งทันสมัย มีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีอันทันสมัยเพื่อลดระยะเวลาทำงาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม

ความเอาใจใส่ เช่น การเอาใจใส่ติดตามผลงาน การให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

การตอบสนองต่อลูกค้า เช่น การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อเข้ามาทำการติดต่อ การตอบคำถามให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที การตอบกลับจดหมาย เอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ในส่วนที่เป็นคำถามเพื่อข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scales (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2544) โดยมีการแบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ ระดับบริการจริงที่ได้รับ/ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยค่าเฉลี่ยที่ได้สามารถนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพ/ความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน – ตุลาคม 2555