

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม เพื่อศึกษาผลก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- 3.6 ขั้นตอนการทำวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 เพื่อสำรวจปัญหาที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามภารกิจกรให้บริการจากผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มารับบริการด้านต่างๆ ในอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ จำนวน 1,492 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน แยกตามเพศ เป็นชาย 228 คน หญิง 172 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณทางสถิติโดยใช้สูตรของ ยามาเน (อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549, หน้า 144) ที่มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

e = เป็นความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดไว้ที่ 0.05

N = เป็นขนาดของประชากร

n = เป็นขนาดของตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,492}{1 + 1,492 (0.05)^2} = \frac{1,492}{3.732}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 399.785 = 400 คน

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่หาได้แล้วจำนวน 400 คน จากผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 1,492 คน เป็นผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในยูนิต A จำนวน 227 คน ยูนิต B จำนวน 420 คน ยูนิต C จำนวน 356 คน ยูนิต D จำนวน 291 คน และยูนิต E จำนวน 198 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการดังนี้

1) จำแนกผู้รับบริการออกเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่มตามยูนิตต่างๆ

ดังตาราง 1

2) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรในแต่ละยูนิต ตามสัดส่วน

ประชากร ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน

| รายการ | ผู้รับบริการในแต่ละยูนิต จำนวน 1,492 คน | | | | |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | ยูนิต A | ยูนิต B | ยูนิต C | ยูนิต D | ยูนิต E |
| จำนวนประชากรแต่ละยูนิต | 227 คน | 420 คน | 356 คน | 291 คน | 198 คน |
| จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละยูนิต | $\frac{400 \times 227}{1492}$ | $\frac{400 \times 420}{1492}$ | $\frac{400 \times 356}{1492}$ | $\frac{400 \times 291}{1492}$ | $\frac{400 \times 198}{1492}$ |
| (จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน) | 60.86 | 112.60 | 95.44 | 78.02 | 53.08 |

สรุปจำนวนตัวอย่างจากตาราง 1 ได้ตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม จากยูนิต A จำนวน 61 คน ยูนิต B จำนวน 113 คน ยูนิต C จำนวน 95 คน ยูนิต D จำนวน 78 คน และยูนิต E จำนวน 53 คน

3) จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างจากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามจำนวนที่คำนวณได้จาก ตาราง 1

3.1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 และระยะที่ 3 เป็นผู้ให้บริการที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคารของอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ จำนวน 20 คน

3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ แบ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ส่วนประกอบของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 1 สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามผู้รับบริการที่เป็นผู้ใช้อาคาร จำนวน 1,492 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เพื่อนำไปศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการใน 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรและระบบงานให้บริการ ด้านละ 7 ข้อ รวม 21 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของ สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์ (2549, หน้า 130) โดยประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความเชื่อถือได้ การตอบสนองที่รวดเร็ว จิตความสามารถ การเข้าถึงได้ การมีอรรถาศัยดีมีความสุข การสื่อสารรับฟังข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ในการให้บริการ ซึ่งมีได้กำหนดกรอบของการให้บริการในแต่ละฝ่าย และขอบเขตในการพัฒนาคุณภาพในด้านใดบ้าง ซึ่งการวิจัยนี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยต่อยอด โดยการประมาณค่า 5 ระดับ คือ

| | | |
|------------|---------|---|
| มากที่สุด | เท่ากับ | 5 |
| มาก | เท่ากับ | 4 |
| ปานกลาง | เท่ากับ | 3 |
| น้อย | เท่ากับ | 2 |
| น้อยที่สุด | เท่ากับ | 1 |

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 2 สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดผู้ให้บริการ 20 คน ดำเนินการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของคุณภาพของการให้บริการตามข้อมูลสรุปจากการศึกษาสภาพปัญหาในแต่ละด้านของการวิจัย ระยะที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง มีลักษณะปลายเปิด เพื่อทราบสภาพปัจจุบันของปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาจากผู้ให้บริการ

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 3 เป็นการดำเนินการฝึกอบรมประชากรผู้ให้บริการ โดยให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านบริการ ให้บริการ รวมถึงระเบียบปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน โดยใช้ยุทธศาสตร์การสร้างจิตสำนึก และสร้างความรู้สึกลึกเมื่อตนเองเป็นผู้รับบริการ

4) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นชุดเดียวกับที่ใช้ในระยะเวลาที่ 1 และใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการกลุ่มเดิม ตอบแบบสอบถามอีกครั้งภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้
แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

1) ศึกษารายละเอียดจาก เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยปรับปรุงจากเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2545, หน้า 342,อ้างถึงใน สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์, 2549, หน้า 131)

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท (Likert, 1936, p. 212; อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549, หน้า 125) คือ

| | | |
|-----------------|---------|---|
| ระดับมากที่สุด | เท่ากับ | 5 |
| ระดับมาก | เท่ากับ | 4 |
| ระดับปานกลาง | เท่ากับ | 3 |
| ระดับน้อย | เท่ากับ | 2 |
| ระดับน้อยที่สุด | เท่ากับ | 1 |

และเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้อิงเกณฑ์มาตรฐานของ เบสท์ (Best, 1963, p. 204; อ้างถึงใน รุทธ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 69) มี 5 ระดับ คือ

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|------------------|
| 4.51-5.00 | มากที่สุด |
| 3.51-4.50 | มาก |
| 2.51-3.50 | ปานกลาง |
| 1.51-2.50 | น้อย |
| 1.00-1.50 | น้อยที่สุด |

3) สร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ โดยปรับปรุงจากลักษณะของการให้บริการที่ดี (อุ้นเรือน มงคลชัย, 2540, หน้า 17; อ้างถึงใน สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์, 2549, หน้า 131) คือ ความสะดวก รวดเร็ว มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกฎระเบียบ ที่ง่ายไม่ซ้ำซ้อน มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำงานตรงตามเวลา สะดวกสบาย มีความเสมอภาค ไม่เรียกรอสิ่งใด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการก่อนหลัง และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอบถาม ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพและสาเหตุของปัญหา ในการให้บริการ

4) นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่ปรับปรุงขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Analysis) ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่านคือ

- (1) รองศาสตราจารย์ ดร.พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสถ
- (2) ดร.สุริยพงษ์ กุลกิริติยศ
- (3) ดร.รัชพล อภิมนตรีบุตร

5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมทั้ง 3 ท่าน อีกครั้งเพื่อตรวจสอบ ความถูกต้อง และความเที่ยงตามเนื้อหา โดยกำหนดให้คะแนน ผลการพิจารณา ตัดสิน ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549, หน้า 119)

+1 = แน่ใจว่าสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์

0 = ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์

-1 = แน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์

6) นำผลการตัดสิน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ที่ได้จัดแบบประเมินหาความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (CVI – Content Validity Index) ได้จากสูตรของ บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2549, หน้า 119) คือ

$$CVI = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ CVI = ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา ตามความเห็นผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ = คะแนนความคิดเห็นรวมของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

CVI มีค่าสูงสุด +1 ข้อใดมีค่าใกล้ 1 แสดงมีความตรงตามเนื้อหามากที่สุด ข้อใดมีค่าใกล้ 0 แสดงว่าความตรงตามเนื้อหาน้อย และถ้าข้อใดมีค่าติดลบ แสดงว่าเป็นข้อที่มีความตรงใช้ไม่ได้เลย ในครั้งนี้ได้ปรับปรุงหัวข้อคำถามให้มีค่า 0.50 ขึ้นไป เพื่อนำไปใช้จากการปรับปรุงแก้ไขความสอดคล้องของเนื้อหาในข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผลประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .66 – 1.00

7) นำแบบสอบถาม ที่ได้หลังจากปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ใช้อาคารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 และทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำมาใช้ได้

8) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลจริง กับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ 400 คน ในเดือนพฤศจิกายน 2550 (ก่อนการใช้แผนยุทธศาสตร์) และในเดือนกุมภาพันธ์ 2551 (หลังการใช้แผนยุทธศาสตร์)

9) นำแบบสัมภาษณ์ ไปสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องสภาพ และสาเหตุของปัญหาในการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 1 จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากผู้รับบริการ จำนวน 400 คน กระทำโดยตัวผู้วิจัยและผู้ช่วย จำนวน 3 คน ในการแจกแบบสอบถาม จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 ถึง 30 พฤศจิกายน 2550

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 2 จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน เพื่อเป็นข้อมูล ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัย ระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 3 เป็นการอบรมผู้บริการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ ในระหว่างวันที่ 10 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2551 โดยใช้แผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3.4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 4 ได้มาจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในเดือน กุมภาพันธ์ 2551 หลังจากดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การศึกษานี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการโดย

1) ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อน-หลังการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยใช้ paired t-test

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดย

การวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ เพื่อแยกประเด็นต่างๆ ตามความคิดเห็นของแต่ละคน โดยจะนำเสนอผลในลักษณะของการบรรยายความจากแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 2

3.6 ขั้นตอนการทำวิจัย

สรุปขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

3.6.1 การดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อดำเนินการค้นหาปัญหา และศึกษาสภาพปัญหา การให้บริการ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เพื่อสรุปประเมินผลความพึงพอใจในด้านต่างๆ จากแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะนำมา ประเมินผล และนำไปสู่การสร้างแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 ต่อไป

3.6.2 การดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 เพื่อค้นหาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ สภาพสาเหตุของปัญหา และวิธีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จากผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ โดยวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่สัมภาษณ์ เพื่อดำเนินการแยกประเด็นต่างๆ ตามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากสาเหตุของปัญหาการให้บริการดังนี้

- 1) พนักงานขาดความชำนาญในเรื่องระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องให้ช่าง จากภายนอกเข้ามาดำเนินการจึงเกิดความล่าช้า
- 2) พนักงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในกรณีที่มีผู้ดำเนินการนำทรัพย์สิน ออกจากภายนอกอาคาร โดยไม่มีหลักฐานที่แน่ชัดทำให้ต้องรอให้ผู้มีอำนาจดำเนินการสั่งการ
- 3) การเดินทางเพื่อประสานงานกับส่วนราชการบางสถานที่ไกล จากที่ตั้งสำนักงาน และสำนักงานก็อยู่ใจกลางเมืองการสัญจรไม่สะดวก
- 4) ผู้รับบริการไม่ค่อยปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งไว้
- 5) การจ่ายค่าส่วนกลางล่าช้าซึ่งต้องนำค่าใช้จ่ายดังกล่าวไปเป็นค่าดำเนินการต่างๆ
- 6) พนักงานต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วนเนื่องจากไม่มีใบเสร็จ เช่น ค่าดำเนินการและค่าเดินทาง
- 7) ช่วงเวลาในการให้บริการไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ ยกตัวอย่างเช่น พนักงาน ฝ่ายบัญชีทำงานตอนกลางวัน ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 17.00 น. แต่ผู้ที่พักอยู่ในอาคาร ออกไปทำงานข้างนอกก่อนเวลา 08.00 น.
- 8) พนักงานส่วนมากยังไม่เข้าใจในระบบงานที่เด่นชัดที่จะทำให้กล้าตัดสินใจ ในการทำงาน

3.6.3 การดำเนินการวิจัยระยะที่ 3 โดยดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังนี้

1) วางแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อหาทางเลือกมาดำเนินการ แก้ปัญหาพัฒนาวิธีการให้บริการที่มีคุณภาพจากผู้ให้บริการ แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ และใช้แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

(1) นำปัญหาทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อจัดแนวทางแก้ไขในแต่ละด้านที่เป็นไปตามขั้นตอนและเกิดประสิทธิผลทุกๆด้าน

(2) จัดโครงการฝึกอบรม ละลายพฤติกรรมและเพิ่มพูนความรู้ในส่วนของ การบริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์

(3) จัดให้มีการแนะนำโดยแต่งตั้งที่ปรึกษาของฝ่ายบริหารคอยให้คำแนะนำ และสำรวจผลที่เป็นไปได้ทุกๆ 7 วัน พร้อมระวังปัญหาที่จะเกิดขึ้นโดยฉับพลัน

(4) มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้มีอำนาจสูงสุดที่เป็นหัวหน้างาน ในเวลาปฏิบัติงาน ณ เวลานั้นๆ หากผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานไม่อยู่ เพื่อการตัดสินใจ ได้ทันทั่วทั้งที่

(5) สำรองค่าใช้จ่ายในส่วนที่เห็นสมควรในการจ่ายแต่ต้องอยู่ในดุลยพินิจ พร้อมกับรับผิดชอบด้วยตนเอง

(6) ตั้งจุดร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการพร้อมปรับเวลา การทำงานของพนักงานบางส่วนให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในส่วนนั้นๆ

2) การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา การจะได้ยุทธศาสตร์อย่างไร ยุทธศาสตร์ที่ได้นั้นจะทำให้ การบริการมีคุณภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

3) จัดอบรมผู้ให้บริการทั้งหมด ตามแนวทางยุทธศาสตร์ที่ได้จัดสร้างขึ้น โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างสรรค์ให้เกิดเจตคติในทางที่ดีต่อการให้บริการ

4) ทดลองนำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ใช้กับผู้ให้บริการกลุ่มเดียวกัน จำนวน 20 คน ประเมินผลยุทธศาสตร์ โดยวัดก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบว่ายุทธศาสตร์ ที่ใช้สามารถพัฒนาผู้ให้บริการ ตรงตามวัตถุประสงค์ได้อย่างไร ผลที่ได้เป็นผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

5) นำสาเหตุและปัจจัยของปัญหามาแก้ไขให้เป็นรูปธรรม โดยดำเนินการ ในทางปฏิบัติที่มักมีปัญหา ดังนี้

(1) แต่งตั้งที่ปรึกษาจากฝ่ายบริหารคอยให้คำปรึกษาในส่วนของงาน และ จัดให้มีการประชุมย่อย ทุกๆ 7 วัน หรืออาจมากขึ้นหากมองเห็นปัญหาและเพื่อคอยรับฟังปัญหาต่างๆ จากส่วนการให้บริการประสานกับฝ่ายบริหารและผู้รับบริการ

(2) กำหนดการทำงานด้านเอกสารเป็นเวลาที่แน่นอนพร้อมกับลดขั้นตอน ในส่วนที่รับผิดชอบกล้าตัดสินใจโดยมีค่าใช้จ่ายสำรองไว้ให้ในการดำเนินการทุกครั้ง

(3) จัดผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ของส่วนการบริการเช่นในด้านอิเล็กทรอนิกส์ มาให้คำแนะนำช่วง 3 เดือนแรก ทุก 7 วัน

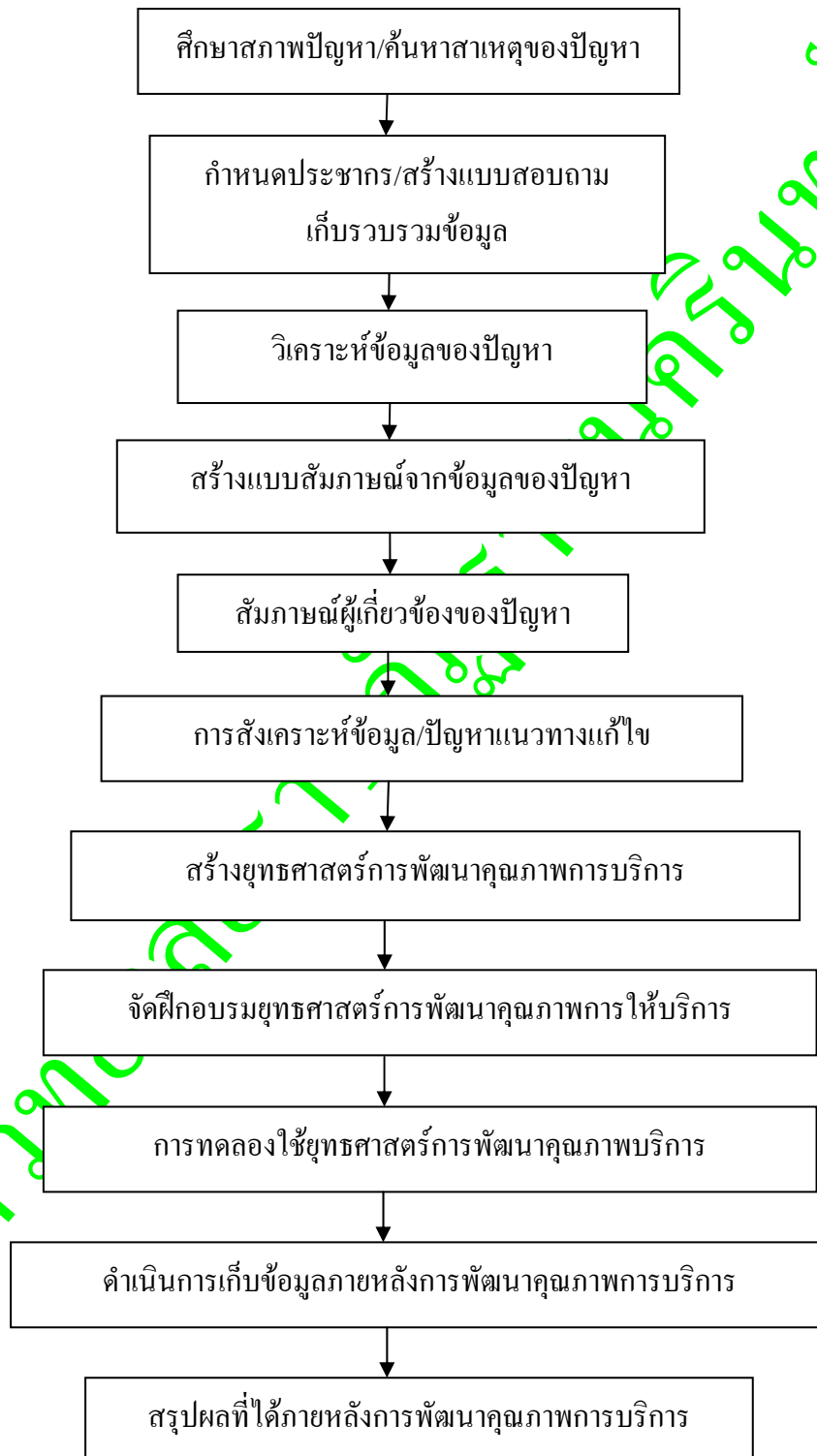
(4) ส่งเสริมการเพิ่มความรู้แก่พนักงานโดยให้ทุนการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แก่พนักงานที่มีความประพฤติดี

(5) เพิ่มเครื่องมือในการทำงานเพื่อลดกำลังคนและเป็นการสะดวกในการทำงาน ให้การบริการที่รวดเร็วเช่นระบบ สารสนเทศ

3.6.4 การดำเนินการวิจัยระยะที่ 4 หลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ โดยการนำแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่ใช้ศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 ไปสอบถามผู้รับบริการกลุ่มเดิมที่ตอบแบบสอบถาม ในระยะที่ 1 จำนวน 400 คน เพื่อเปรียบเทียบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้พัฒนาขึ้น มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

สรุปขั้นตอนการทำวิจัย



ภาพ 7 สรุปขั้นตอนการทำวิจัย