

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม นั้น ได้กำหนดขอบเขตระเบียบวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า (ผู้รับบริการ) ต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยมีขอบเขตของเนื้อหาการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ

- สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) เช่น ท่าทีที่ตั้งสำนักงาน สถานที่จอดรถ พื้นที่ใช้สอยในการบริการ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ป้ายแสดงการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ และการแต่งกายของพนักงาน
- ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น จำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ความเสมอภาคในการบริการ บริการเป็นระบบเป็นขั้นตอนและมีความกระชับ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม
- ความรวดเร็วในการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) เช่น พนักงานมีความตรงต่อเวลา บริการอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องรอนาน มีขั้นตอนน้อย พนักงานเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ และมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหา

- การรับประกัน (Assurance) เช่น มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม
- การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เช่น พนักงานสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล และมีผู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูล เกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 มีนาคม ถึง 31 มีนาคม 2551

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 240 ราย จำแนกตามสัดส่วนของผู้รับบริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดี และกลุ่มบุคคลภายนอกคดี ซึ่งจากการเฝ้าสังเกตการณ์ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม พบว่า มีผู้มารับบริการจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีคิดเป็น ร้อยละ 60 และจากกลุ่มบุคคลภายนอกคดี คิดเป็นร้อยละ 40 ดังนั้นจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน 60:40 ได้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดี จำนวน 144 ราย และกลุ่มบุคคลภายนอกคดีจำนวน 96 ราย รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 ราย และใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างโดยวิธีการเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้มาขอรับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำนวน 240 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) ประกอบด้วย การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ในการวัดระดับความพึงพอใจ จะใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530) โดยกำหนดระดับการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 ระยะเวลาการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ใช้เวลาศึกษา 4 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2551 – พฤษภาคม 2551 โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างช่วงเดือนมีนาคม 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved