

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค ศึกษาใน 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)
2. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พนักงาน สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
4. ความใส่ใจ (Empathy) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)
5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการในทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

โดยทำการศึกษาประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งบริการงานทะเบียนมีดังนี้

- 1) การแจ้งเกิด
- 2) การแจ้งตาย

- 3) การย้ายที่อยู่
- 4) งานบัตรประจำตัวประชาชน
- 5) การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล
- 6) การจดทะเบียนสมรส-หย่า
- 7) จดทะเบียนอื่นๆ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งในรอบปี 2551 ที่ผ่านมามีจำนวนทั้งสิ้น 95,936 คน (สำนักงานเขตบางแค, 2551)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรในปี 2551 ทั้งหมดที่มาติดต่องานทะเบียนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร และการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 จากสูตร (วรัญญา ภัทรสาสุข, 2545: 142) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

ตัวอย่างเช่น $N = 1,000$ คน

$D = 0.05$

แทนค่า
$$n = \frac{95,936}{1+95,936(0.05)^2}$$

$$n = 398.33$$

จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 ราย ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการสัมภาษณ์ประชาชนหลังจากที่เข้ารับบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือเอกสารทางวิชาการ บทความ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูลปฐมภูมิในครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมาตรวัดแบบมาตรฐาน ส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดคกฏเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 75)

ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจมาก	มีคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
พึงพอใจน้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยเพื่อจัดระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละระดับแบ่งออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
4.50-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจะดำเนินการที่ฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน โดยทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนเมษายน - เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552 โดยมีระยะเวลาเก็บข้อมูลในเดือน พฤษภาคม - เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2552