บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก และวางแนวทางในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จำนวน 2,000 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2561)

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา ทั้งหมดจำนวน 334 คน โดยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอ ที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) ใช้สูตรของ Taro Yamane's ดังนี้

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

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,000}{1+2,000(0.05^2)}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง = 334 ราย

โดย

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม = 0.05

ดังนั้น แต่เพื่อความสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ในด้านขั้นตอนการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม และคุณภาพการบริการ คำถามเชิงเลือกตอบ โดยมีระดับการให้คะแนนดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือและทดสอบแบบเครื่องมือที่ใช้

นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรง เมื่อแก้ไขปรับปรุงแล้ว นำไปทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ด้วยการนำ แบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือรับรองจากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงนายอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

2. ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยจะสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 334 ชุด ในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง ที่มาเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ซึ่งเฉลี่ยแล้ว จะมีผู้มาติดต่อรับบริการวันละ 100 ราย แต่จะเก็บแบบสอบถามประมาณวันละ 20 แบบสอบถาม โดยใช้เวลาประมาณ 17 วัน ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยก่อนเริ่มให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบออนไลน์ถามผู้วิจัยจะชี้แจง วัตถุประสงค์ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างและประเด็นคำถามในแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามกำหนดเวลา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ใช้เกณฑ์ร้อยละ (สถิติพื้นฐาน)

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คะแนนในการแปรผล (ค่าเฉลี่ย x)

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) กรณีตัวแปรสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Schaffer)