

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและแบ่งวิธีการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เขตการปกครอง 18 หมู่บ้าน จำนวน 1,273 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน. 2553 : 10)

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำจำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน จำนวน 18 หมู่บ้าน จากข้อมูลทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ซึ่งมีจำนวน 1,273 คน นำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ยามานะ (Yamana 1973 : 727) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง

ค่า e ขอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับ ร้อยละ 5 หรือ เท่ากับ 0.05

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

$$n = \frac{1,273}{1 + 1,273 \times (0.05)^2}$$

$$n = 305$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษา จำนวน 305 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

2.1 การหาสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีวิธีหาจากขนาดกลุ่มตัวอย่าง ยามาเน่ เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างหมู่ที่ 1-18

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านหวาย	78	19
หมู่ที่ 2 บ้านมะหรี	39	9
หมู่ที่ 3 บ้านหนองตุ	63	15
หมู่ที่ 4 บ้านหนองกุง	58	14
หมู่ที่ 5 บ้านหนองกุง	116	28
หมู่ที่ 6 บ้านนาเจริญ	45	11
หมู่ที่ 7 บ้านบาโค	60	14
หมู่ที่ 8 บ้านหวาย	94	22
หมู่ที่ 9 บ้านนาทม	99	24
หมู่ที่ 10 บ้านนาทม	133	32
หมู่ที่ 11 บ้านหวาย	54	13
หมู่ที่ 12 บ้านมะหรี	82	20
หมู่ที่ 13 บ้านผักแพงพวย	29	7
หมู่ที่ 14 บ้านนาทม	73	17
หมู่ที่ 15 บ้านหนองกุง	61	15
หมู่ที่ 16 บ้านหวาย	91	22
หมู่ที่ 17 บ้านมะหรี	30	7
หมู่ที่ 18 บ้านหวาย	68	16
รวม	1,273	305

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน. 2553 : 10)

ตารางที่ 3 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บ้านหวาย หมู่ที่ 1,8,11,16,18	385	92
2. บ้านหนองกง หมู่ที่ 4,5,15	235	57
3. บ้านนาทม หมู่ที่ 9,10,14	305	73
4. บ้านมะหรี หมู่ที่ 2,12,17	151	36
5. บ้านหนองตุ หมู่ที่ 3	63	15
6. บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 6	45	11
7. บ้านบาโค หมู่ที่ 7	60	14
8. บ้านผักแพงพวย หมู่ที่ 13	29	7
รวม	1,273	305

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน. 2553 : 10)

2.2 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับฉลากจากรายชื่อผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน ให้ได้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งผู้สูงอายุแต่ละคนมีโอกาสถูกจับได้เท่าๆ กัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ซึ่งแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลิกเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจจำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งวัดเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

โดยคำถามจะครอบคลุมรูปแบบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนวิธีการจ่ายเงิน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถาม

2. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำความรู้ที่ได้มาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ของการศึกษา

2. เลือกเครื่องมือ และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ

3. ลงมือสร้างเครื่องมือฉบับร่าง

4. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ประกอบด้วย

4.1 นายนิคม พรหมลาไชย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด คุณวุฒิ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต เป็นผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา

4.2 นางสาวน้ำทิพย์ วัฒนโภาส ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด คุณวุฒิ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ วัดผลการวิจัย และออกแบบเครื่องมือ

4.3 นายสหวิมล บุรณา หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด คุณวุฒิ ศาสตรมหาบัณฑิต เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านประเมิน ความสอดคล้อง ความถูกต้องชัดของภาษา

ผลการพิจารณาความสอดคล้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดสอบ (Try out) กับผู้สูงอายุ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน คือผู้สูงอายุบ้านนาทมหมู่ที่ 10 ตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.957 และได้ค่าอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ .284-.848 และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอน และวิธีการจ่ายเงิน มีค่าระหว่าง .284-.832 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระหว่าง .614-.848 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ มีค่าระหว่าง .559-.745

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อแนะนำตัวไปถึงกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งผู้ช่วยผู้ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดอบรมให้กับผู้ช่วยศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการเก็บข้อมูลดังนี้

3. นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการ 2 วิธี คือ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง และอีกส่วนหนึ่งจากผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือการเคลื่อนไหว ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามตามแบบสอบถามที่กำหนด

4. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบปริมาณว่าครบถ้วนตามจำนวนแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปลงรหัสตามแบบการลงรหัส

(Coding form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. การวัดระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน เปรียบเทียบความพึงพอใจแบ่งตามตัวแปรที่ศึกษา ตามหมู่บ้าน

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความ