

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอนอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในเขตการปกครอง 9 หมู่บ้าน (ข้อมูลทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน 1 ตุลาคม 2553) จำนวนผู้สูงอายุ 618 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน 9 หมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่าง 243 คน ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ) คือ

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N= ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้า e ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05

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

$$n = \frac{618}{1 + 618(0.05)^2}$$

$$n = 242.82 \approx 243 \text{ คน}$$

2.2 การหาสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปรียบเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามจำนวนผู้สูงอายุ ดังปรากฏตามตารางที่ 2 ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดหมู่บ้าน (SML)

ขนาดหมู่บ้าน เล็ก กลาง ใหญ่ (SML)	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนผู้สูงอายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
เล็ก	หมู่ 1 (บ้านหนองกุงใต้)	299	74	13
	หมู่ 9 (บ้านหนองกุงใหม่)	394	38	6
กลาง	หมู่ 2 (บ้านหนองกุงเหนือ)	755	81	36
	หมู่ 3 (บ้านหนองแวง)	729	74	18
	หมู่ 5 (บ้านโคกแจ้)	582	57	17
	หมู่ 6 (บ้านนาท่งเหนือ)	515	54	7
ใหญ่	หมู่ 8 (บ้านนาท่ง)	532	57	6
	หมู่ 4 (บ้านพุทธรักษา)	1,123	112	97
	หมู่ 7 (บ้านหนองแสง)	1,056	71	43
รวม		5,985	618	243

ที่มา : กรมการปกครอง. สำนักทะเบียนอำเภอเขาสงาเขตตำบล , เกณฑ์การกำหนดขนาดหมู่บ้าน
โครงการ SML, 2548.

2.3 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อผู้สูงอายุเป็นรายหมู่บ้าน เพื่อให้ได้รายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง 243 คน ในเขตตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาสงาเขตตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ จะกล่าวถึงลำดับต่อไปนี้

1. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาคำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านสถานที่
- 2.3 ด้านการบริการ
- 2.4 ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ซึ่งแต่ละข้อกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 4 คำ

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน โดยใช้สูตร IOC : (Index of Item – Objective Congruence) เท่ากับ 1.00 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้แก่

1.1 นายสहनธนันท์ ภูนาเมือง ศาสตราจารย์พิเศษ (รัฐศาสตรการปกครอง) จากวิทยาลัยศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ตำแหน่งท้องถิ่นอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

1.2 นางรังษิ พลโลกก่อง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง ครู คศ.3 โรงเรียนเขาพระนอนวิทยาคม ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3 นายจำปี มัจจุปะ วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต เอกบริหารการศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนนาถวงวิทยาสรริม ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีศึกษา

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่งเพื่อขอความเห็นชอบ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุตำบลเว่อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.887

4. จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพภายในเขตตำบลเขาพระนอนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ จากผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพภายในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 243 คน โดยส่งแบบสอบถามให้สมาชิกสภาเทศบาลแต่ละเขต พร้อมนัด วัน เวลา ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลคืน
3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนครบตามจำนวน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้ง 243 ชุด โดยนำมาจัดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละด้านในแบบรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลคั้งนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามที่ลงรหัส

แล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1

3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การจำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยสถิติที่ใช้ F-test (One – way – ANOVA)

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การหาความหมาย สรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน สถิติที่ใช้ F-test (One-way ANOVA)

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY