

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเงินอุดหนุนของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 398 คน จำแนกเป็น

- |                 |           |              |
|-----------------|-----------|--------------|
| 1. บ้านคำแมด    | หมู่ที่ 1 | จำนวน 74 คน  |
| 2. บ้านคำแมด    | หมู่ที่ 2 | จำนวน 122 คน |
| 3. บ้านโคกกลาง  | หมู่ที่ 3 | จำนวน 82 คน  |
| 4. บ้านดอนเชียง | หมู่ที่ 4 | จำนวน 60 คน  |
| 5. บ้านคำแมด    | หมู่ที่ 5 | จำนวน 60 คน  |

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ของ ทาโร ยามาเน่ ดังนี้

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

เมื่อ	n แทน	จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่ม
	N แทน	จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพทั้งหมด (398 คน)
	e แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการสุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อน จากการสุ่ม (Sampling Error) ไม่เกินร้อยละ 5 (0.05) จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่ม คือ แทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= 398 \\ &= \frac{398}{1 + 398(.05)^2} \\ &= 199.500 \approx 200 \end{aligned}$$

ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่ม จำนวน 200 คน

เพื่อให้ประชากรในแต่ละหมู่บ้านมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่า ๆ กัน เพราะจำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้านไม่เท่ากัน ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่มแต่ละหมู่บ้าน โดยการเทียบอัตราส่วนของจำนวนประชากร โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N \times e}{E}$$

เมื่อ	n แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเบี้ยยังชีพแต่ละหมู่บ้าน
	N แทน	จำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้าน
	E แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเบี้ยยังชีพทั้งหมด (200 คน)
	e แทน	ขนาดประชากร (398 คน)

ตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง บ้านคำแมด หมู่ที่ 1 ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{74 \times 200}{398} \\ &= 37.19 \approx 37 \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง บ้านคำแมด หมู่ที่ 1 = 37 คน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ  
จำแนกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง  
จังหวัดขอนแก่น

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนผู้สูงอายุ(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	บ้านคำแมด	1	74	37
2	บ้านคำแมด	2	122	62
3	บ้านโคกกลาง	3	82	41
4	บ้านดอนเชียง	4	60	30
5	บ้านคำแมด	5	60	30
รวม			398	200

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น เมื่อ 1 มิถุนายน 2553.

เมื่อได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านแล้ว ผู้ศึกษาทำการสุ่มตัวอย่าง  
อย่างง่าย โดยเขียนรายชื่อผู้ได้รับเบี้ยยังชีพของแต่ละหมู่บ้านลงในสลาก และทำการจับสลาก  
รายชื่อผู้ได้รับเบี้ยยังชีพของแต่ละหมู่บ้านครั้งละ 1 ใบ โดยไม่นำใบที่หยิบได้คืนเข้าที่เดิม  
เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่า ๆ กัน หลังจากได้รายชื่อกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษานำ  
แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้านให้ครบตามจำนวน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อ  
การให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัด  
ขอนแก่น ในครั้งนี้ผู้ศึกษาคำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ระเบียบ กฎหมาย และเอกสารงานวิจัยที่  
เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การ  
บริหารส่วนตำบล อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา และเสนอแนะ

1.4 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

## 2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่อยู่อาศัย ลักษณะครอบครัว รายได้ปัจจุบัน ความเพียงพอของรายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ และปริมาณรายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุในเรื่องต่าง ๆ คือ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความครบถ้วน การมีส่วนร่วม การรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็น ในการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

## 3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้ได้คุณภาพของเครื่องมือมีความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ผู้ศึกษาปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา นายศุภกร ศรีชมชื่น ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง

3.1.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา นางรังษิ พลโคกก่อ่ง แห่ง ครู ศศ 3 โรงเรียนเขาพระนอนวิทยาคม ตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิ การศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกหลักสูตรและการสอน

3.1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ นายจำปี มัจจุปะ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านนาสูง ตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารการศึกษา

3.2 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และประเมินความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของความพึงพอใจ พร้อมทั้งวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดย หาค่า IOC ( Index of Congruency ) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญไปทำการปรับปรุง แก้ไข (กรณีมีข้อเสนอแนะ) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบ และขอ ความเห็นชอบ

3.4 นำเครื่องมือ จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดลอง กับผู้สูงอายุในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่เทศบาลตำบลกุคปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมี ลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจริง และอยู่ในบริบทการให้บริการคล้ายกับการให้บริการ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกราย ข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.978 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทดสอบได้

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บแบบเจาะจงตามรายชื่อ ผู้สูงอายุที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน - เดือนตุลาคม 2553 โดยผู้ศึกษาทำการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง การ สัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ดังนี้

- 2.1 การศึกษาจากระเบียบวิธีการปฏิบัติในการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและเอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ
- 2.2 การสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามตามแบบสอบถามที่กำหนดสำหรับตัวอย่างที่มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือการเคลื่อนไหว
- 2.3 การสังเกตการณ์ โดยสังเกตสภาพแวดล้อม พฤติกรรม ของผู้ถูกสัมภาษณ์

## การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การจัดกระทำกับข้อมูล

หลังการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 การตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 การลงรหัส เป็นการแปรข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ให้เป็นสัญลักษณ์ ตัวเลขที่กำหนดขึ้นแทนตัวแปรต่าง ๆ ที่ทำการศึกษา โดยเริ่มจากการเตรียมคู่มือลงรหัสเพื่อกำหนดสัญลักษณ์ตัวเลข จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วทำการลงรหัสให้กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่อยู่อาศัย ลักษณะครอบครัว และรายได้ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ และร้อยละ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

2.2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชื่อ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ใช้มาตรวัดแบบเรนซิส ลิกเคอร์ต (Rensis Likert's scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนความพึงพอใจจะเสนอเป็นรายด้าน และภาพรวม เพื่อจัดระดับต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์ที่ยั่งยืน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 10) ดังนี้

1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยจะใช้เทคนิคในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพผู้ศึกษาจะจัดหมวดหมู่ข้อมูลของข้อมูลที่ได้ ส่วนการวิเคราะห์เชิงปริมาณผู้ศึกษาจะทำการนับจำนวนของคำตอบในแต่ละหมวดหมู่

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ และร้อยละ โดยนำข้อมูลที่นำมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์ที่ยั่งยืน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น