

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการ ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) ตามลำดับดังนี้

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

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลคอนหวานที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 908 คน (ทะเบียนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ. 2556 : 2)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลคอนหวานที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 228 คน คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1973) ดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง  
ถ้า e ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับ ร้อยละ 5 หรือ เท่ากับ .05

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

$$n = \frac{908}{1+908(.05)^2}$$

$$= 228$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษา จำนวน 228 คน

2.1 การหาสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีหาจากขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 3

สูตร

$$\text{คำนวณสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนผู้สูงอายุ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เช่น

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1} &= \frac{228 \times 186}{908} \\ &= 46 \end{aligned}$$

จากการคำนวณสัดส่วนขนาดตัวอย่างผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 46 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างหมู่บ้านที่ 1-9

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านเหล่าหนาด	186	46
2	บ้านหนองหล่มน้อย	295	74
3	บ้านหนองหล่มใหญ่	99	24
4	บ้านคอนหวาน	49	13
5	บ้านคอนหวาน	40	11

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
6	บ้านโนนทอง	18	5
7	บ้านคอนหวาน	81	20
8	บ้านหัวหนอง	98	24
9	บ้านคอนหวาน	42	11
รวม		908	228

ที่มา : ทะเบียนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ (2556 : 2)

2.2 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจากรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ในแต่ละหมู่บ้านให้ได้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งผู้สูงอายุแต่ละคนมีโอกาสถูกจับได้เท่า ๆ กัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ หมู่บ้าน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน และลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน

## 2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือผู้ศึกษาคำเนินตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม 3 คน ประกอบด้วย

2.3.1 นางสาวภาวภาวัน เอี่ยมเสื่อ วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทัศน์ วงศ์กระบอกถาวร วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.3.3 นายอาทิตย์ ออาจหาญ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวิจัยทางการศึกษา) ตำแหน่งอาจารย์ ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญหาค่า IOC (Index of Item Congruence) โดยได้ค่า IOC 0.67 -1.00 (ดังแสดงในภาคผนวก ข)

2.5 การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้เครื่องมือเบื้องต้น (Try – out) กับผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาค่าอำนาจจำแนก (Item total Correlation) โดยได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.22 – 0.72 และทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ 0.91 (ดังแสดงในภาคผนวก ค) แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลทุกด้าน ผู้ศึกษาคำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือราชการจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือจากผู้สูงอายุในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งผู้ช่วยผู้ศึกษาในการเก็บข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์ตัวแทนแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 2 คน ทำการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถาม ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านสายตา ทางผู้ช่วยผู้ศึกษาจะอ่านแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบทีละข้อจนกระทั่งตอบแบบสอบถามได้อย่างสมบูรณ์แบบ
3. นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน ซึ่งผู้ศึกษาคำเนินการมอบให้ผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะขอความร่วมมือกับผู้สูงอายุในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ได้รับคืนมามีความสมบูรณ์แบบ กล่าวคือ แบบสอบถามมีการตอบครบถ้วนทุกข้อ ไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม และตรวจสอบปริมาณว่าครบถ้วนตามจำนวนแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

## การจัดกระทำกับข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding from)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จากรายข้อในแบบสอบถามตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ดังนี้

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

โดยพิจารณาจากความ

ของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการวิจัยครั้งนี้

โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 4. ค่าความแปรปรวนของคะแนนสอบก่อนการ

ดำเนินการทดลอง (S.D.) และค่าเฉลี่ย (X) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย

ของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 3. ค่าความแปรปรวนของคะแนนสอบก่อนการ

ดำเนินการทดลอง (S.D.) และค่าเฉลี่ย (X) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย

ของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 2. ค่าความแปรปรวนของคะแนนสอบก่อนการ

ดำเนินการทดลอง

ส่วนที่ 1. ค่าความแปรปรวนของคะแนนสอบก่อนการ

ดำเนินการ

ในการวิเคราะห์การแปรปรวนของคะแนนสอบก่อนการ

### การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยสูง

4. นำแบบสอบถามที่แจกแจงแล้ว ไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 สถิติที่ใช้หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC : Index Of Congruence) รายนำนวนจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) ค่าประสิทธิภาพในการจำแนกคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนสูงกับผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนต่ำ โดยจะพิจารณาข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) คำนวนจากสูตร ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
	X	แทน	คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก
	Y	แทน	คะแนนรวมของทุกข้อ
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $K$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด  
 $\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ  
 $S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

## 2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

จากสูตร

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ  $p$  แทน ร้อยละ  
 $f$  แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
 $N$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)



## 2.2.1 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

$$\text{จากสูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม  
 $N$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

## 2.2.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{จากสูตร } = \text{S.D.} \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $X$  แทน คะแนนแต่ละตัว  
 $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $N$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม  
 $\sum$  แทน ผลรวม

### 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว้าน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

กรณี หมู่บ้าน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบด้วยสถิติ F-test (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 116)

$$\text{จากสูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ  $F$  แทน ค่าที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ  
 $MS_b$  แทน ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม (b)  
 $MS_w$  แทน ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้ากรณีพบความแตกต่าง ผู้ศึกษาจะดำเนินการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'

4. การวิเคราะห์สรุปข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่าน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นแล้วนำมาสรุป ในเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY