

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม รวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อเสนอหรือความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 20 หมู่บ้าน จำนวน 842 คน ดังนี้

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมาย ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ผู้ศึกษา ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยก่อนที่จะทำการสุ่มตัวอย่างได้มีการแบ่งประชาชนตามหมู่บ้านออกเป็น 20 ชัยภูมิ จากนั้นได้ดำเนินการสุ่มตามขั้นตอนต่อไปนี้

### ขั้นตอนที่ 1

ได้แบ่งประชาชนในตำบลหนองเหล็ก จำนวน 20 หมู่บ้าน จากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 842 คน (ข้อมูล ณ กันยายน 2552) โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane

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

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง ไม่เกินร้อยละ 5

$n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{842}{1 + (842(0.5)^2)}$$

จะได้ขนาดตัวอย่าง = 272 คน

แทนค่าในสูตรเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้น โดยเปรียบเทียบ

บัญญัติไตรยางศ์

$$= \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละชั้น} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ผลจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในแต่ละหมู่บ้าน

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านโนนสะอาด	35	11
2	บ้านวังขอนจิก	30	10
3	บ้านหนองหญ้าม้า	48	16
4	บ้านหมากมาย	25	8
5	บ้านคูเหนือ	48	16
6	บ้านหนองแวง	24	8
7	บ้านสวนกล้วย	72	23
8	บ้านโคกลี	35	11
9	บ้านนาล้อม	35	11
10	บ้านโนนสูง	63	20
11	บ้านทัน	25	8
12	บ้านหนองเหล็ก	58	19
13	บ้านโลกสว่าง	15	5
14	บ้านหนองเหล็กพัฒนา	48	16
15	บ้านสว่างพัฒนา	44	14
16	บ้านทัน	44	14
17	บ้านโพธิ์ทอง	30	10
18	บ้านโนนสูง	58	19
19	บ้านหนองสระพัง	59	19
20	บ้านหนองหญ้าม้า	46	15
	รวม	842	272

## ขั้นตอนที่ 2

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก ในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน โดยการเขียนชื่อ – สกุล ของจำนวนประชากรทุกชั้น และจับสลากทีละชั้น จนได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจ และทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

1.2 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 1.1 ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษา จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

1.3 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ แก้ไขเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม และความถูกต้อง เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้านโครงสร้างด้านเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Item-Objective Congruency Index) ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ

1.3.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา นายวิวัฒน์ จันทะรี ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

1.3.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา นายสมภพ รัตนแสง ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณ อำเภอกุสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

1.3.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ผศ.ดร.พิศุทธา อารีราษฎร์ คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ปริญญาเอก คอมพิวเตอร์ศึกษา ปร.ด.

1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระตรวจพิจารณาอีกครั้ง

1.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับแก้ไขจากการแนะนำของกรรมการควบคุมการ  
 คั่นคว่ำอิสระครั้งที่ 2 แล้วมาพิมพ์ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามขึ้นใหม่

## 2. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้สูงอายุที่รับบริการขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลเหล่า อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทำ  
 การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha  
 Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบัค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 65) ทั้งฉบับ โดยการ  
 หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่  
 ระดับ 0.965 และได้ค่าอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.261 – 0.906 และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า  
 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการ มีค่าตั้งแต่ 0.261 – 0.883 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี  
 ค่าตั้งแต่ 0.397 – 0.906 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ มีค่าตั้งแต่ 0.778 – 0.874  
 ตามลำดับ

## 3. ลักษณะของเครื่องมือ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ  
 รายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก โดยคำถามแบบ Rating Scale โดยแบ่งออกเป็น 5  
 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาทำตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อ  
 แนะนำตัวไปถึงกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก เพื่อ  
 ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งผู้ช่วยผู้ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดอบรมให้กับผู้ช่วยผู้ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการ 2 วิธี คือ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง และอีกส่วนหนึ่งจากผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือการเคลื่อนไหว ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามตามแบบสอบถามที่กำหนด

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบปริมาณว่าครบถ้วนตามจำนวนแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ศึกษาดำเนินขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดที่ผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วมาให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99)

ความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

2. นำคะแนนที่ได้พิมพ์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ผล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ระดับปฏิบัติในการดำเนินงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวมทุกด้านแล้วนำผลค่าเฉลี่ยไปแปลความหมายกับเกณฑ์การตัดสินใจวิเคราะห์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
4.51 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยการแจกแจงความถี่ และ  
พรรณนาความ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าร้อยละ

(Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กโดยคำถามแบบ Rating Scale โดยแบ่งออกเป็น 5  
ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency)

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนา  
ความ

#### 2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความน่าเชื่อถือ หรือ  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าทั้งฉบับ โดยจะพิจารณายอมรับค่า  
ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป

2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item total Correlation) ค่าประสิทธิภาพในการ  
จำแนกคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนสูงกับผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนต่ำ โดยจะ  
พิจารณาข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป