

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมีจำนวนดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ลำดับที่	หมู่บ้าน	ประชากร
1	หมู่ที่ 1 ท่าระหัด	247
2	หมู่ที่ 2 โพธิ์คอย	175
3	หมู่ที่ 3 ท่าโหลง	113
4	หมู่ที่ 4 คันทด	202
5	หมู่ที่ 5 โลกหม้อ	307
	รวม	1,044

ที่มา : เทศบาลตำบลท่าระหัด, 2561, หน้า 1

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ในเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณ 2561 เพื่อให้ความคลาดเคลื่อนของประชากรน้อยที่สุด ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{จำนวนของขนาดตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมให้เกิดขึ้นได้ (.05)} \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรจะได้} \quad n &= \frac{1,044}{1+1,044(0.05)^2} \\ &= 289.19 \\ &= 290 \end{aligned}$$

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าระหัด ที่ได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบล ท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ลำดับที่	หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 1 ท่าระหัด	247	69
2	หมู่ที่ 2 โพธิ์คอย	175	49
3	หมู่ที่ 3 ท่าโขลง	113	31
4	หมู่ที่ 4 คันทด	202	56
5	หมู่ที่ 5 โลกหม้อ	307	85
	รวม	1,044	290

ที่มา : เทศบาลตำบลท่าระหัด, 2561, หน้า 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนผู้อาศัย และที่พักอาศัย เป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะทางกาย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ การมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารและ การเข้าใจ เป็นแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล โดยใช้เกณฑ์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 75) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดหลักเกณฑ์และความหมายจากแบบสอบถามที่วัดได้ออกเป็น 5 ระดับ ชั้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	แสดงว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	แสดงว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	แสดงว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	แสดงว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	แสดงว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนิน ดังนี้

1. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามโดยเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี ดร.กิติมา ทามาลี ดร.ภัทรนันท์ สุรชาติ ตรวจสอบถ้ามีข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง
5. การนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขทดลองและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยวิเคราะห์หาความความเชื่อมั่น ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ได้เท่ากับ 0.96 แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปแจกผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยสูงอายุ เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
2. ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่

ครบทุกข้อ จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 290 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วย คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 295) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการมีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุที่มารับบริการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับความเชื่อมั่น 0.96

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรีและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยค่า LSD (Least – significant different)