

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

#### ประชากร

##### ประชากร

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี 382 คน (ข้อมูลผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี, 2553)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ และรายได้ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ลักษณะของคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 33 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับ บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสื่อสาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|            |     |         |
|------------|-----|---------|
| มากที่สุด  | ให้ | 4 คะแนน |
| มาก        | ให้ | 3 คะแนน |
| น้อย       | ให้ | 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | ให้ | 1 คะแนน |

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา โดยภาพรวม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

- |                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 3.1 นายเจษฎา จันทบูรานันท์ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว    |
| 3.2 นายบรรจง ผลบำรุง       | รององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว     |
| 3.3 นายสมชาย วาริภพ        | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว |

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม

### คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .81 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูล โดยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 382 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่อง

คอมพิวเตอร์

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และประกอบกรนำเสนอแบบตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และประกอบ การนำเสนอแบบตาราง

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t - test สำหรับ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD เพื่อหาว่าคู่ใด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (ลือชัย วงษ์ทอง, 2550, หน้า 69) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร อัตรากาชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= .75 \end{aligned}$$

| ค่าเฉลี่ย   |         | ระดับคุณภาพการให้บริการ          |
|-------------|---------|----------------------------------|
| 3.26 - 4.00 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด  |
| 2.51 - 3.25 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการดีมาก        |
| 1.76 - 2.50 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการดีน้อย       |
| 1.00 - 1.75 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการดีน้อยที่สุด |