

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีการดำเนินการศึกษาตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 886 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเกวียนหัก, 2555)

2. กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของ ยามาเน่ (Yamana, 1973) แทนค่าโดย ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ในช่วงระยะเวลาระหว่าง ปี พ.ศ. 2548 ถึงปี พ.ศ. 2556 แล้วแทนค่าตามสูตร จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

| | | | |
|-------|-----|---|--|
| เมื่อ | n | = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| | N | = | ประชากร 886 คน |
| | e | = | ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05% |

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าด้วยสูตร} \quad n &= \frac{886}{1 + (886 \times 0.052)} \\
 &= \frac{886}{1 + (886 \times 0.0025)} \\
 &= 275 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้นรวม 886 คน แต่ผู้ศึกษาขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 275 คน เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวได้ข้างต้นและผู้ศึกษาได้ดำเนินการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 275 คน

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|---------|---------------|--------------|---------------|
| 1 | บ้านตะปอนใหญ่ | 175 | 54 |
| 2 | บ้านคานรูด | 61 | 19 |
| 3 | บ้านคานรูด | 65 | 20 |
| 4 | บ้านคานรูด | 110 | 34 |
| 5 | บ้านเกวียนหัก | 60 | 19 |
| 6 | บ้านเกวียนหัก | 46 | 14 |
| 7 | บ้านเกวียนหัก | 58 | 18 |
| 8 | บ้านเกวียนหัก | 81 | 25 |
| 9 | บ้านแถวคลอง | 70 | 22 |
| 10 | บ้านหัวอ่าง | 160 | 50 |
| รวม | | 886 | 275 |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ

4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำนวน 4 ข้อ

5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ตามระดับ ดังนี้

| | | | |
|--------------------|---------|---|-------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | เท่ากับ | 4 | คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | เท่ากับ | 3 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | เท่ากับ | 2 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | เท่ากับ | 1 | คะแนน |

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้ ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

- | | |
|----------------------------------|---|
| 2.1 ผศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต | ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2.2 นายพินัย พะยม | นายกเทศมนตรีตำบลเกวียนหัก |
| 2.3 นางอัญชญา โภคี | รองนายกเทศมนตรีตำบลเกวียนหัก |

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างจาก

ประชาชนผู้สูงอายุในเขตตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้ มีความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ประชาชน คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 275 คน ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในช่วงระยะเวลาระหว่าง ปี พ.ศ. 2548 ถึงปี พ.ศ. 2556 เพื่อตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชน ผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก โดยใช้สูตร ในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร การหาอัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละระดับ เท่า 0.75 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์การแปลผลความหมาย ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายความว่า การให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายความว่า การให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดี
 ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายความว่า การให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายความว่า การให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนพฤษภาคม 2556 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 7 เดือน