

บทที่ 3

ระเบียบวิธีในการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย เรื่อง การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง” ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการแสวงหาความรู้โดยการค้นหาปรากฏการณ์สำคัญจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น และสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยม หรืออุดมการณ์ของบุคคล

หน่วยในการวิเคราะห์

หน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 แห่ง ใน 16 จังหวัด ที่ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย คือ (1) องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพระยาเม็งราย จังหวัดเชียงราย (2) องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก้ว อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ (3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก (4) องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอชาติพนม จังหวัดนครพนม

- (5) องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าแดง อำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี
 (6) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
 (7) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี (8) องค์การบริหาร-
 ส่วนตำบลคลองสาม อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี (9) องค์การบริหารส่วนตำบล
 พิภูลอก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก (10) องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง
 อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี (11) องค์การบริหารส่วนตำบลตาขัน อำเภอบ้านค่าย จังหวัด
 ระยอง (12) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
 (13) องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (14) องค์การ-
 บริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร (15) องค์การบริหารส่วนตำบล
 ท่าชนะ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ (16) องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ
 อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

เหตุผลในการเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง

ในการเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่งนั้น มีเหตุผลและสาระสำคัญ
 ดังนี้

1. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา เพราะมีความหลากหลายทาง
 ค่านิยม วัฒนธรรม และเน้นความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นในการวางแผนงานหรือ
 จัดทำโครงการผู้สูงอายุ
2. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก้ว เพราะผู้บริหารและ
 ประชาชนมีความสนใจในกิจกรรมทางการปกครองท้องถิ่นและนโยบายกิจกรรม
 ผู้สูงอายุ
3. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทุ่ม เพราะการจัดทำ
 โครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ได้มุ่งเน้นที่พัฒนาผู้สูงอายุที่ยั่งยืนมากกว่า
 การให้เบี้ยยังชีพเพียงอย่างเดียวและให้ความสำคัญกับคุณค่า ศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ

4. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง เพราะมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่อาศัยภูมิปัญญา องค์ความรู้และประสบการณ์ของผู้สูงอายุมาร่วมกันจัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่ครอบคลุมกับทุกวัย เหมาะกับจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น

5. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าแดง เพราะมีความแตกต่างกันด้านวัฒนธรรมของกลุ่มผู้สูงอายุ และมีการสังเคราะห์แนวทางหรือกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ดูพื้นฐานทางวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มผู้สูงอายุมาร่วมกันจัดทำยุทธศาสตร์ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

6. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เพราะมีการกำหนดแผนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่มีความต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกระดับที่เคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานตามหลักรัฐธรรมนูญ

7. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ เพราะมีแนวความคิดเตรียมแผนโครงการและการพัฒนาผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ นโยบายของรัฐและความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่

8. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม เพราะการพัฒนาโครงการกิจกรรมของผู้สูงอายุ มีการบูรณาการทางการบริหารที่ยึดหลักการขยายตัวสู่ความเป็นเมือง โครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ สังคม แนวทางนโยบายของรัฐ มาสังเคราะห์เป็นแนวทางในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

9. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลพิบูลออก เพราะส่งเสริมการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่เข้าถึงผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายถึงพื้นที่ เช่น เยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ตรวจสอบสภาพที่บ้าน ให้คำปรึกษา เป็นต้น

10. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง เพราะมีการส่งเสริมและการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ มีการนำนวัตกรรมมาผสมผสานกับแนวคิดของท้องถิ่นมากำหนดแนวทางการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ

11. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลตาขัน เพราะมีการพัฒนาและขยายตัวในระบบอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และสังคมสูง แต่ยังคงเน้นความเป็นอัตลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่นสูง ในการดูแลและจัดโครงการผู้สูงอายุ

12. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เพราะการจัดกิจกรรมและโครงการให้แก่ผู้สูงอายุมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในระดับสูง มีการกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการบริการผู้สูงอายุ และมีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพในการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ

13. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลกฤษี เพราะมีความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่ในระดับสูงซึ่งมีการถ่ายโอนจากวัฒนธรรมท้องถิ่น ไปสู่วัฒนธรรมความเป็นเมืองเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของความเป็นเมืองของพื้นที่รอบข้าง

14. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม เพราะได้ตั้งศักยภาพภูมิปัญญาของผู้สูงอายุมาเป็นตัวแบบ แนวทางการพัฒนาโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุร่วมกับฐานข้อมูลของชุมชนท้องถิ่น

15. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ เพราะกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เกิดจากการคิดค้นจากประสบการณ์และภูมิปัญญาของผู้สูงอายุเอง อบต. มีเพียงหน้าที่คอยให้การสนับสนุน

16. เหตุผลที่เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ เพราะเป็นการผสมผสานระหว่างสังคมเมืองและสังคมชุมชนท้องถิ่น และยังคงรักษาค่านิยมอนุรักษ์วัฒนธรรมความเป็นพื้นบ้านที่ผสมผสานความลงตัวในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

สรุปโดยภาพรวมของการเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง เป็นการเน้นความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นในการวางแผนการจัดทำโครงการผู้สูงอายุและผู้บริหารประชาชนมีความสนใจในกิจกรรมทางการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเด็นเรื่องผู้สูงอายุรวมถึงมีการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ยั่งยืน โดยการนำเอาภูมิปัญญาประสบการณ์ของผู้สูงอายุมาประยุกต์ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีการจัดทำยุทธศาสตร์ในการให้บริการผู้สูงอายุที่เป็นนวัตกรรมในการทำแผนงานโครงการผู้สูงอายุ และท้ายที่สุดเป็นการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมสังคมเมืองและท้องถิ่นเข้าด้วยกัน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รูปแบบ คือ

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการศึกษา เรื่อง “การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง” เอกสารที่ทำการศึกษาและวิเคราะห์ ได้แก่ เอกสารแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดการบริการสาธารณะ ข้อกฎหมายและแผนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายด้านผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องนี้

2. การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบบมีโครงสร้าง และระยะเวลาในการสัมภาษณ์ตามความเหมาะสม โดยใช้วิธีจดบันทึก บันทึกเทปการสัมภาษณ์ และถอดคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ได้แก่ นายกองจัดการบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน และนักพัฒนาชุมชน จำนวน 16 คน รวมจำนวน 48 คน

2.2 กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้สูงอายุ รวมจำนวน 32 คน

การวางแผนการสัมภาษณ์

การวางแผนการสัมภาษณ์มีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. การเตรียมการ ลำดับแรก ดำเนินการค้นหารายชื่อบุคคลที่จะไปสัมภาษณ์ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่จะสามารถติดต่อได้และมีความเกี่ยวข้องกับงานการศึกษาวิจัย เรื่อง “การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง” โดยผู้วิจัยเตรียมคำถามในการสัมภาษณ์ไว้เป็นประเด็น ๆ ตาม

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและการสังเคราะห์วรรณกรรม ขณะเดียวกันก็จัดเตรียมเครื่องมือประกอบการสัมภาษณ์ เช่น เครื่องบันทึกเทป อุปกรณ์จัดบันทึก กล้องถ่ายรูป เป็นต้น เสร็จแล้วจึงได้ดำเนินการนัดหมายกับผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อขอทำการสัมภาษณ์

2. ขึ้นแนะนำตัว เมื่อสามารถนัดหมายกับกลุ่มเป้าหมายบุคคลสำคัญตามรายชื่อที่กำหนดไว้ได้ ผู้วิจัยไปพบตรงเวลาและไปถึงสถานที่นัดหมายด้วยความเรียบร้อย อย่างสุภาพ มีสัมมาคารวะแนะนำตัวเองว่าผู้วิจัยกำลังทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง” เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ขออนุญาตจดบันทึก และนำข้อความสัมภาษณ์เปิดเผยต่อสาธารณะ โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มีโอกาสตรวจสอบข้อมูล หลังจากการสัมภาษณ์แล้วจนเป็นที่พอใจ ป้องกันมิให้เกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูลและได้รับการยืนยันอย่างถูกต้อง ไม่ใช่เป็นการแต่งเติมหรือเขียนขึ้นเองจากความเข้าใจของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้ข้อมูลจากแหล่งที่ต้องการอย่างแท้จริง

3. ขั้นตอนในการสัมภาษณ์ ได้สร้างงานวิจัยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบจนเป็นที่เข้าใจแล้วจึงตั้งคำถาม เริ่มการบันทึกเทป เมื่อจับประเด็นที่สำคัญได้ก็อาจมีการตั้งคำถามเพื่อยืนยันการให้การสัมภาษณ์อีกครั้งเพื่อความชัดเจนของความคิดเห็นต่าง ๆ ความสัมพันธ์ของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้สร้างบรรยากาศในลักษณะการให้ความเคารพนับถือผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างสูง ขณะเดียวกันก็มีความเป็นกันเองอย่างไม่เป็นทางการเพื่อการได้ข้อมูลมาให้มากที่สุดและอย่างดีที่สุดโดยไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกถึงความจำเป็นต้องระมัดระวังเกร็งตัวในการให้การสัมภาษณ์มาก เพราะสามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเต็มที่ ไม่ใช่เป็นการจ้องจับผิด ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ใด ๆ ประกอบกับผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ไม่แสดงความรู้สึก ทศนคติใดที่เป็นทั้งการส่งเสริมหรือแสดงความไม่เห็นด้วยของผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนไม่ชี้นำในทั้งความเห็นหรือคำถามที่คู่ประหนึ่งจะขัดต่อการสัมภาษณ์ แต่ใช้วิธีการทบทวนความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์แทนเพื่อเป็นการตอกย้ำในข้อมูลที่ได้รับการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. การบันทึกข้อมูล จดบันทึกประเด็นสำคัญให้ละเอียดและตรวจสอบความถูกต้องจากข้อมูลอีกส่วนที่ได้จากการบันทึกเทปไว้ด้วย จึงเรียบเรียงข้อมูลคำสัมภาษณ์ด้วยภาษาเขียนให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและสุภาพเหมาะสมในการที่จะบันทึกลงในเอกสารในการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งหาทางส่งกลับไปยังผู้ถูกสัมภาษณ์ทันทีเพื่อการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องจนเป็นที่น่าพอใจ และอาจมีการขอสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกครั้งในกรณีที่อาจพบว่าข้อมูลที่ได้รับ ยังไม่เพียงพอเพื่อนำมาบันทึกเป็นข้อมูลในการวิจัยและการวิเคราะห์ต่อไป

วิธีการดำเนินการกับข้อมูล



วิธีดำเนินการกับข้อมูล เป็นการแยกวิเคราะห์รายละเอียดของคำสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมายที่แยกประเภทไว้แล้วจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ และผู้รับบริการ (ผู้สูงอายุ) โดยแยกวิเคราะห์คำสัมภาษณ์แต่ละกลุ่มตามรายละเอียดของคำสัมภาษณ์ แล้วนำคำสัมภาษณ์ของทั้งสองกลุ่มนำมาวิเคราะห์ร่วมกันว่า โดยภาพรวมแล้ว บุคคลกลุ่มเป้าหมายทั้งสองประเภท มีความเห็นอย่างไรกับแนวทางการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในกรอบการบริการอยู่ในปัจจุบัน

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบ “Triangulation” หรือที่ Denzin (1978, p. 390) เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า” เป็นการใช้กระบวนการที่หลากหลาย (the multiple-method approach) ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) โดยการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) โดยตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วย

สรุปในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลประกอบด้วยสามรูปแบบคือ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ 2 วิธีการคือ

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความพรรณนา (descriptive) หรือตัวเลขก็ได้แล้วแต่กรณี โดยข้อมูลนั้นอาจได้จากการสัมภาษณ์ หรือ ได้จากข้อเท็จจริงที่เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการบันทึกไว้

2. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็นการวิเคราะห์ตีความข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาของผู้วิจัยแล้วนำมาเรียบเรียงเป็นถ้อยคำพรรณนา ซึ่งข้อมูลนั้นได้มาจากคำสัมภาษณ์และเอกสาร

ข้อมูลในการวิจัยได้มาจาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากเอกสารที่บันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เมื่อได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลตามกลุ่ม เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการถอดถ้อยคำจากคำสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเทป พร้อมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมจากการจดบันทึก (field notes) โดยทำการคัดลอกข้อความและบันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ แล้วจึงนำเอาถ้อยคำที่ได้จากการจดบันทึกนำมา

วิเคราะห์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ซึ่งในการวิเคราะห์เนื้อหานั้น ผู้วิจัยได้ใช้การถอดข้อความทั้งหมดในภาพรวม แล้วนำข้อความทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดหัวข้อและประเด็นเพื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบในแต่ละประเด็นและแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากฐานข้อมูล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น รวมทั้งค้นคว้าข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลเอกสาร ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ ไปปฏิบัติ

แนวการสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ชำนาญการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ซึ่งมีแนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ท่านมีแนวทางในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติอย่างไร
2. ท่านคิดว่าการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละด้าน มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือไม่
 - 2.1 ความชัดเจนในการสื่อความหมาย ข่าวดสารของนโยบาย
 - 2.2 ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของบุคคลผู้รับผิดชอบ
 - 2.3 ความเข้าใจตรงกันด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของหน่วยงาน
 - 2.4 ความสอดคล้องของแผนงาน โครงการ กิจกรรมและเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

3. ท่านคิดว่าทรัพยากรแต่ละด้านในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความพร้อมและความเพียงพอหรือไม่

3.1 บุคลากร

3.2 งบประมาณ

3.3 วัสดุ อุปกรณ์

4. ท่านคิดว่าผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือไม่ อย่างไร

4.1 วัตถุประสงค์ของนโยบาย

4.2 ภารกิจหน้าที่

4.3 วิธีการปฏิบัติ

4.4 ความต้องการของผู้รับบริการ

4.5 การแก้ไขปัญหา

5. ท่านคิดว่าแนวทางการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างไร

5.1 ด้านความชัดเจนของการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

5.2 ด้านการกระจายอำนาจและมอบอำนาจในการดำเนินงาน

5.3 ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ

5.4 ด้านความไม่เป็นทางการในการประสานการดำเนินการ

6. ท่านพบปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง ในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

7. ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไรบ้าง

กลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งมีแนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร

2. ท่านได้รับความสะดวกและมีความรวดเร็วในการบริการหรือไม่ อย่างไร

3. ท่านพอใจในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดบริการหรือไม่อย่างไร
4. ท่านพบปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
5. ท่านมีข้อเสนอแนะและปรับปรุงการบริการอย่างไรบ้าง