

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรา วิทยทองนิเวศน์ ระหว่างวันที่ 1- 31 ธันวาคม 2553 แยกเป็นผู้สูงอายุประเภทพิเศษจำนวน 15 คน และประเภทสามัญจำนวน 71 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 86 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่สามารถสื่อสารได้ดี แยกเป็นประเภทพิเศษจำนวน 15 คน ประเภทสามัญจำนวน 35 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 คน

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้สูงอายุทั้งประเภทพิเศษ และประเภทสามัญ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการอยู่ในสถานสงเคราะห์ สุขภาพร่างกาย และภูมิลำเนา

1.2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้สูงอายุ เกี่ยวกับ

- ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ฯ ใช้แบบสัมภาษณ์ดัดแปลงจาก เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก โดย สุวัฒน์ มหัตถินรัตน์กุล ได้พัฒนาเป็นฉบับภาษาไทย เรียกว่า เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL – BREF –THAI ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ชนิด คือ แบบภาวะวิสัย (Perceived Objective) และอัตวิสัย (Self-report Subjective) จะประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

ก. ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการ

ปฏิบัติการประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่จำเป็นต้องพึ่งพา
ยาต่างๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

ข. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง
เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึง
ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ
การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการ
จัดการกับความเศร้า หรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต
เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผล
ในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

ค. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่อง
ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม
การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทาง
เพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

ง. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อ
การดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงใน
ชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มี
แหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาส
ที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมใน
เวลาว่าง เป็นต้น

- ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการของสถานสงเคราะห์ ใช้แบบ
สัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการของสถานสงเคราะห์ โดยสร้างจากแนวคิด
การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ข้อกำหนดมาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคมใน
สถานสงเคราะห์คนชรา และแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ
(Marketing Mix) แล้วดัดแปลงให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ซึ่งเป็นการ
ดำเนินงานภาครัฐที่ไม่ได้มุ่งผลกำไร โดยมีองค์ประกอบบริการ 4 ด้าน ดังนี้

ก. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ บริการด้านต่างๆที่สถานสงเคราะห์จัดให้
คือ การบริการอาหาร 3 มื้อและการจัดหาอาหารปันโต การช่วยเหลือในชีวิตประจำวัน การ
รักษาพยาบาลและวินิจัยเบื้องต้น การสังคมสงเคราะห์ เช่น การรับเข้าหรือออกและการให้
คำปรึกษา การส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย การจัดกิจกรรมต่างๆกิจกรรมบำบัด การพาไป

จ่ายใช้สอย การอาชีวบำบัด และการใช้เวลาว่าง กิจกรรมธรรมะ การไปวัด ทำบุญ และการฌาปนกิจศพตามประเพณี

ข. ด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ การมีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ การให้คำแนะนำและแก้ปัญหาได้ การให้ความอบอุ่นเพื่อทดแทนครอบครัว

ค. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพอาคารต่างๆ บ้าน/เรือนนอน เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์มีความเหมาะสม ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย บ้าน/เรือนนอนมีแสงสว่างพอเพียง บ้าน/เรือนนอนมีอากาศถ่ายเท ธรรมชาติที่ร่มรื่นและมีที่พักผ่อนหย่อนใจ การจัดการสุขาภิบาล การมีระบบรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอัคคีภัย

ง. ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอนการบริการไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด การบริการที่ทันสถานการณ์ มีความรวดเร็ว มีการจัดเวรยาม มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ และให้บริการ 24 ชั่วโมง มีการติดตามประเมินผลแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการค้นคว้าเอกสาร หนังสือ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระรวมทั้งกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

3.3 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราวัยทองนิเวศน์

1.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิในส่วนที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตตนเองตามระดับการรับรู้ความพึงพอใจ ในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้แบบสัมภาษณ์ดัดแปลงจาก แบบวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL – BREF – THAI มาเป็นข้อคำถาม มีทั้งหมด 32 ข้อ เป็นข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก 25 ข้อและข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ 7 ข้อ คือ แต่ละข้อเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ

1.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ให้ผู้สูงอายุเลือกตอบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามระดับการรับรู้ความพึงพอใจ ในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยแบ่งกลุ่มการให้คะแนนออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางลบ 7 ข้อ แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

ตอบ ไม่เลย	ให้ 4 คะแนน
ตอบ เล็กน้อย	ให้ 3 คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้ 2 คะแนน
ตอบ มาก	ให้ 1 คะแนน

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางบวก 25 ข้อ แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

ตอบ ไม่เลย	ให้ 1 คะแนน
ตอบ เล็กน้อย	ให้ 2 คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ตอบ มาก	ให้ 4 คะแนน

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละด้าน จัดเรียงลำดับระดับคุณภาพชีวิต นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ซึ่งแปลความหมายของค่าที่ได้ดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิต	ระดับคะแนนเฉลี่ย
คุณภาพชีวิตดี	3.50 - 4.00
คุณภาพชีวิตปานกลาง	2.50 - 3.49
คุณภาพชีวิตค่อนข้างไม่ดี	1.50 - 2.49
คุณภาพชีวิตไม่ดี	1.00 - 1.49

2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการของสถานสงเคราะห์ฯ

2.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิในส่วนที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถานสงเคราะห์ฯ โดยแบ่งเป็น 4 ด้านองค์ประกอบคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและกระบวนการให้บริการซึ่งได้นำมามาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคมในสถานสงเคราะห์คนชราในมาตรฐานด้านที่ 2 การให้บริการและมาตรฐานด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ มาจัดทำเป็นชุดคำถามโดยการใช้นิยามมาตราส่วนแบบลิเคอร์ท (Likert Scale)

2.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เลือกระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการของสถานสงเคราะห์ฯ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ คือ ความพอใจมาก ความพอใจปานกลาง ความพอใจน้อย และไม่พึงพอใจ นำระดับความพึงพอใจที่ได้มา ให้คะแนน

ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	1	คะแนน

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละด้าน จัดเรียงลำดับความพึงพอใจมากไปหาความพึงพอใจน้อย นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ซึ่งแปลความหมายของค่าที่ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจมาก	3.50 - 4.00
ความพึงพอใจปานกลาง	2.50 - 3.49
ความพึงพอใจน้อย	1.50 - 2.49
ไม่พึงพอใจ	1.00 - 1.49