

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้ากระบวนการ และผลลัพธ์ของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 8 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 36 คน
2. ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยมารับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป ในระหว่างเดือนตุลาคม 2548 - มิถุนายน 2552 จำนวน 61,576 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 8 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 36 คน
2. ผู้ที่ได้รับการบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 380 คน ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางมาตรฐานของ Krejcie And Morgan โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.2.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตทำการศึกษาวิจัยจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นตอน
- 3.2.2 อบรมผู้ช่วยวิจัย จำนวน 2 ท่าน เพื่อศึกษาข้อคำถาม และทดลองการใช้แบบสัมภาษณ์
- 3.2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัยอีก จำนวน 2 ท่าน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้
 - 1) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหาร และผู้ให้บริการ และเก็บคืนด้วยตัวเอง
 - 2) ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยอีกจำนวน 2 ท่าน นำแบบสัมภาษณ์พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่คลินิกชุมชนอบอุ่น และในชุมชน โดยการสัมภาษณ์ที่บ้าน

3.3 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ แหล่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลลัพธ์ โดยการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 3 ฉบับ ประกอบด้วย

3.4.1 แบบสอบถามผู้บริหาร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการบริหารงาน โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open-ended-questions)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended-questions)

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended-questions)

3.4.2 แบบสอบถามผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด

3.4.3 แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาโรคที่เข้ารับการรักษา โรคประจำตัว ความถี่ที่ใช้บริการ ประเภทของการเข้ารับบริการ และสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพโดยใช้คำถาม แบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนโดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด

กรอบการประเมินคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	ตัวบ่งชี้	แนวทางการตัดสินผลการประเมิน
1. เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้า (Input)	<p>ผู้บริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> -นโยบาย -การสนับสนุน <p>ผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -จำนวนบุคลากรมีความเพียงพอ -บุคลากรมีความรู้ความสามารถ 	<p>การกำหนดนโยบายมีความชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>มีการกำหนดนโยบายให้การสนับสนุนอย่างชัดเจน</p> <p>จำนวนบุคลากรครบตามเกณฑ์มาตรฐานคลินิกชุมชนอบอุ่น</p> <p>วุฒิการศึกษาของบุคลากรครบตามเกณฑ์มาตรฐานคลินิกชุมชนอบอุ่น</p> <p>บุคลากรได้รับการอบรมพัฒนาความรู้อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</p> <p>ร้อยละ 100</p>

วัตถุประสงค์ ของการ ประเมิน	ตัวบ่งชี้	แนวทางการตัดสินผลการประเมิน
	งบประมาณ - เงินงบประมาณจากสำนัก หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ - งบประมาณจากเทศบาลเมืองลำพูน	จำนวนเงินที่ได้รับจัดสรรครบถ้วน ตามเกณฑ์ ความคิดเห็นของผู้ให้บริการในด้าน ความเพียงพอของงบประมาณที่ ได้รับจัดสรรอย่างน้อยร้อยละ 80 จำนวนเงินที่ได้รับจัดสรรครบถ้วน ตามเกณฑ์ ความคิดเห็นของผู้ให้บริการความ เพียงพอของงบประมาณที่ได้รับ จัดสรรอย่างน้อยร้อยละ 80
	ทรัพยากร - ความพอเพียงของวัสดุ - ความพอเพียงของเวชภัณฑ์ - ความพอเพียงของครุภัณฑ์ - ความพอเพียงของอาคารสถานที่	ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เห็น ว่ามีวัสดุเพียงพอในการให้บริการ อย่างน้อยร้อยละ 80 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เห็น ว่ามีเวชภัณฑ์เพียงพอในการ ให้บริการอย่างน้อยร้อยละ 80 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เห็น ว่ามีครุภัณฑ์เพียงพอในการ ให้บริการอย่างน้อยร้อยละ 80 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการที่เห็นว่าอาคารสถานที่ ในการให้บริการอย่างน้อยร้อยละ 80

วัตถุประสงค์ ของการ ประเมิน	ตัวบ่งชี้	แนวทางการตัดสินผลการประเมิน
	<p>-การจัดบริการผสมผสาน ทั้ง 4 เรื่อง ได้แก่ ด้านรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสมรรถภาพ</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการมีการจัดบริการผสมผสานทั้ง 4 เรื่อง อย่างน้อยร้อยละ 80</p>
<p>2.เพื่อประเมินกระบวนการ (Process)</p>	<p>การบริหารจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเหมาะสมของนโยบายการจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่น - ความต่อเนื่องของนโยบาย - การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ - การดำเนินงานตามแผน - การติดตามกำกับงาน 	<p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในการที่เห็นว่านโยบายมีความเหมาะสมอย่างน้อยร้อยละ 80</p> <p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในการที่เห็นว่านโยบายมีความต่อเนื่องอย่างน้อยร้อยละ 80</p> <p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เห็นว่าการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจน อย่างน้อยร้อยละ 80</p> <p>ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เห็นว่าการกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและต่อเนื่องอย่างน้อยร้อยละ 80</p> <p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและมีการดำเนินงานตามแผนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการประเมินผลการปฏิบัติงานและติดตามกำกับงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p>

วัตถุประสงค์ ของการ ประเมิน	ตัวบ่งชี้	แนวทางการตัดสินผลการประเมิน
2.เพื่อประเมิน กระบวนการ (Process)ต่อ	<p>-การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และภายในหน่วยงาน</p> <p>-การให้บริการ</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการมีการ ประสานงานระหว่างหน่วยงานและ ภายในหน่วยงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ความคิดเห็นของผู้ให้บริการมีการ นำหลักการการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมาใช้ในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p>
3.เพื่อประเมิน ผลลัพธ์(Out put)	<p>ความพึงพอใจของผู้ให้บริการในการ ดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น</p> <p>-ค่าตอบแทน</p> <p>-ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>-การบริหารงาน</p> <p>-ผลงาน</p> <p>-ความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>-สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</p>	<p>ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน ค่าตอบแทนในการดำเนินงาน คลินิกชุมชนอบอุ่นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บริหารค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการ บริหารงานคลินิกชุมชนอบอุ่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อ ผลงานคลินิกชุมชนอบอุ่นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้ให้บริการมีความภาคภูมิใจในการ ปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.00ขึ้นไป</p> <p>ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยร้อยละ 80</p>

วัตถุประสงค์ ของการ ประเมิน	ตัวบ่งชี้	แนวทางการตัดสินผลการประเมิน
	<p>ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ ได้รับการบริการ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> -การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ -การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความ ต้องการ -ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถาน บริการ -ความพึงพอใจที่ได้รับการติดตาม เยี่ยมบ้าน <p>2. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน การบริการ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> -การได้รับบริการตามความต้องการ ของผู้รับบริการ -แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพ ทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ -แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา 	<p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ใช้เวลารอคอยในสถานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความ ต้องการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความ สะดวกสบายที่ได้รับในสถาน บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับการติดตามเยี่ยมบ้านค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับการบริการตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ แพทย์ที่ให้ความสนใจสุขภาพทั้ง ทางร่างกายและจิตใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ แพทย์ที่มีการติดตามผลการรักษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p>

วัตถุประสงค์ ของการ ประเมิน	ตัวบ่งชี้	แนวทางการตัดสินผลการประเมิน
	<p>3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> -การแสดงอรรถาธิบายทำทางที่เป็นกันเองของผู้ให้บริการ -การแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ <p>4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย -การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาผู้ป่วย เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น <p>5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทรศนะของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของคลินิกชุมชนอบอุ่น 	<p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแสดงอรรถาธิบายทำทางที่เป็นกันเองของผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแสดงความสนใจห่วงใยต่อรับบริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาผู้ป่วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p> <p>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทรศนะของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของคลินิกชุมชนอบอุ่นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป</p>

หมายเหตุ เกณฑ์ในการคิดคะแนนประเมินยึดถือตามแนวทางการประเมินการปฏิบัติงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ	น้ำหนักคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มากที่สุด	5
เห็นด้วย	มาก	4
ไม่แน่ใจ	ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	น้อย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้อยที่สุด	1

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้ากระบวนการดำเนินงานซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) เกณฑ์ในการประเมินกำหนด ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานที่ระดับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายถึง ผ่านเกณฑ์การประเมิน
2. ผลการดำเนินงานที่ระดับ คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 80 หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์การดำเนินงาน จากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นคำถามมาตรวัดแบบ Likert scale เกณฑ์ในการประเมินกำหนด ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ขึ้นไป หมายถึง ผ่านเกณฑ์การประเมิน
2. ผลการดำเนินงานที่ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 4.00 ลงมา หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

การหาคุณภาพของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินมีการตรวจสอบ ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ เชียงใหม่ จำนวน 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จำนวน 1 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความชัดเจนของ

ข้อความ และความครอบคลุมของสาระ จากนั้นผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity index) ได้ดังนี้ แบบสอบถามผู้บริหาร แบบสอบถามผู้ให้บริการและแบบสอบถามผู้รับบริการได้เท่ากับ 0.86, 0.93 และ 0.98 ตามลำดับ

2. นำแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Try out) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหาร และผู้ให้บริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 10 คน และสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's - Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นได้ดังนี้ แบบสอบถามผู้ให้บริการได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.84 และแบบสอบถามผู้รับบริการ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93 ตามลำดับ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standart Deviation)

3.5.2 ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา