

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่แพทย์รับไว้รักษาตัวในหอผู้ป่วยของตึก B โรงพยาบาลเมโย ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้นแผนกผู้ป่วยวิกฤติ ระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2549 โดยมีประชากรที่แพทย์รับไว้รักษาตัวในหอผู้ป่วย เดือนมีนาคมทั้งหมดจำนวน 2,386 คน

1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ป่วยในที่แพทย์รับไว้รักษาตัวในหอผู้ป่วยของตึก B มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้นผู้ให้บริการห้องวิกฤติ

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้เกณฑ์ของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 41) คือจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักพันใช้ตัวอย่าง 10-15% ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้จากเกณฑ์ขั้นต่ำได้ 238 คน แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 252 คน

การเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามลักษณะที่กำหนดดังนี้คือมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้นผู้ให้บริการห้องวิกฤติ ไม่อยู่ในระยะอาการเจ็บป่วยเฉียบพลันหรือป่วยหนัก ฟังภาษาไทยรู้เรื่องและเข้าใจ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ซึ่งมี ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว สถานภาพสมรส ลักษณะการมารับบริการ สภาพการเจ็บป่วย การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำนวน 68 ข้อประกอบด้วย

1.ปัจจัยด้านการบริการ	จำนวน	12	ข้อ
2.ปัจจัยด้านราคา	จำนวน	4	ข้อ
3.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน	9	ข้อ
4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ	จำนวน	3	ข้อ
5.ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	7	ข้อ
6.ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	4	ข้อ
7.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	จำนวน	9	ข้อ
8.ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	จำนวน	4	ข้อ
9.ปัจจัยด้านสถานะการแข่งขัน	จำนวน	4	ข้อ
10.ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม	จำนวน	6	ข้อ
11.ปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา	จำนวน	2	ข้อ
12.ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	จำนวน	4	ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีช่องคำตอบไม่ทราบหรือไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลเมโย

2.2 เกณฑ์การให้คะแนนน้ำหนักของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย ดังนี้

มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ผู้วิจัยกำหนดระดับความเหมาะสมของช่วงการวัด เป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลางและน้อย
การแบ่งระดับใช้สูตรของเบสท์ (Best, 1977: 174) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงของการวัด}}$$

$$\frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย

2.3 วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ มีขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

2.3.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบของเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.3.2 กำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อ วัดระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดบริการ ได้แก่ การบริการ (Product) ราคาการบริการ (Price) สถานที่ให้บริการ (Place) การส่งเสริมการบริการ (Promotion) กระบวนการให้บริการ (Process) บุคลากรผู้ให้บริการ (Staffs) ลักษณะทางกายภาพการบริการ (Physical characteristics) คุณภาพบริการ และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ได้แก่ เทคโนโลยี สถานะการแข่งขัน ลักษณะทางสังคม ลักษณะทางจิตวิทยา สถานะทางเศรษฐกิจ จำนวน 68 ข้อ

2.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ช่วยตรวจสอบและแนะนำประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข

2.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความสมบูรณ์ และภาษาที่ใช้ของแต่ละข้อคำถาม

2.4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไป Pre-test กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษาจำนวน 30 ราย เพื่อดูความชัดเจน และความเข้าใจในข้อคำถาม

2.4.3 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคในส่วน of ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.946

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือและสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยใน

3.2 ทำหนังสือถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3 อบรมเจ้าหน้าที่ ที่ช่วยในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 5 คน เพื่อเก็บข้อมูล โดยอธิบายให้ทราบวัตถุประสงค์ ความหมายของคำถามทุกคำถาม เทคนิคการถาม การสาธิตและการฝึกปฏิบัติ

3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ป่วยใน ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเมโย บนหอผู้ป่วย ไม่นับรวมผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยวิกฤติ ผู้ป่วยอาการหนักและผู้ป่วยที่ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือรับรู้ข้อมูลได้

3.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถามทันทีที่กลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับ จัดเรียงตามเลขที่ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์มาจัดทำข้อมูล ได้จำนวน 252 ฉบับ

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวิธีการทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัยต่อไป

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการพรรณนา ลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในและปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยใน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Correlation Coefficient เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับของเคนดัลล์ (Kendall Rank Correlation Coefficient) และสหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) เนื่องจากข้อมูลเป็น ordinal เป็นสถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์โดยตัวแปรมีการแจกแจงใกล้เคียงปกติ กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.3.3 ทดสอบความแตกต่างกันระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันและข้อมูลมีจำนวนมาก โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่เปรียบเทียบประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแปรปรวน ใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD (Least - Significant Different)

4.3.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อเรื่อง เพื่อหาความถี่และร้อยละของความคิดเห็น