

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษา : กรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยได้วางแผน และ ดำเนินงานในการทำวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ใน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง สาธารณสุข, กระทรวงพาณิชย์ และกองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

1.2 บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาล ที่รองรับการท่องเที่ยว ด้านการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และเจ้าหน้าที่

1.3 สมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ได้แก่ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว, สมาคมโรงแรมไทย, และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

1.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว ที่มารับบริการด้านการแพทย์ และมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด
	e	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
	Z	=	ระดับของความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ซึ่งที่นิยมใช้กันมี 2 ระดับได้แก่
		- ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%	Z มีค่าเท่ากับ 1.96
		- ณ ระดับความเชื่อมั่น 99%	Z มีค่าเท่ากับ 2.58

โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50% หรือ .50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2} \\
 &= \frac{(.50)(.50)(3.8416)}{.0025} \\
 &= \frac{.9604}{.0025} \\
 &= 384.16 \text{ หรือ } 384 \text{ ราย}
 \end{aligned}$$

เพื่อความสะดวกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการคำนวณ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจาก 384 ราย เป็น 400 ราย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ภาครัฐ ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ เจ้าหน้าที่ของภาครัฐในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,

กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และกองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 100 คน

2. ภาคเอกชน ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling)

คือ บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาลที่รองรับการท่องเที่ยวบริการด้านการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โดยเลือกสถานที่เก็บข้อมูลในสถานที่ให้บริการทางการแพทย์ที่มีความสำคัญและโดดเด่นในกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 100 คน

3. เจ้าหน้าที่ของสมาคมผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว, สมาคมโรงแรมไทย, และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) รวมจำนวน 100 คน

4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว โดยเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience sampling) รวมจำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับงานวิจัย ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (close-ended question) และคำถามแบบปลายเปิด (open-ended question) โดยแบ่งประเภทแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาล และสมาคมผู้ประกอบการ เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางสังคม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT) ของการบริการด้านการแพทย์ ลักษณะคำถามให้ตอบแบบ

มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ทศนคติที่เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการบริการทางการแพทย์ ความต้องการที่จะเห็นการท่องเที่ยวด้านการแพทย์พัฒนาไปในทิศทางใดในระยะเวลาอีก 5 ปีข้างหน้า ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ในเรื่องของการกำหนดนโยบาย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการบริการทางการแพทย์ในประเด็นอื่น ๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ โดยเป็นการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทางการแพทย์ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการบริการทางการแพทย์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยวด้านการบริการทางการแพทย์ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการทางการแพทย์ ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจ

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อบุคลากรของโรงพยาบาล และความพึงพอใจในด้านราคา ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส และอุปสรรค ของการบริการด้านการแพทย์ ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 ทศนคติในเรื่องวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการพัฒนาการทองเที่ยวด้านการแพทย์ ลักษณะคำถามให้ตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทองเที่ยวด้านบริการทางการแพทย์ในประเด็นอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ในการประเมินผลแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ถำนินทร์ ศิลป์จารุ, 2548. หน้า 146) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของลำดับชั้น} &= \frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยการใช้เกณฑ์ประเมินผลมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	อยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	อยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เครื่องมือ แบบสอบถาม

ขั้นแรก ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ขั้นที่สอง นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre – Test) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แบบสอบถามชุดที่ 1 จำนวน 30 คน และแบบสอบถามชุดที่ 2 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามออกไปใช้จริง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัต (ธำนิทร์ ศิลปจารุ, 2548. หน้า 309) โดยแบบสอบถามชุดที่ 1 ได้เท่ากับ .970 แบบสอบถามชุดที่ 2 ได้เท่ากับ .993

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเอง ซึ่งมีข้อมูลหลายด้านที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลเอง โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่
ระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย ในการขอความร่วมมือและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม และส่งจดหมาย ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือและเก็บแบบสอบถามจาก หน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลเอกชน สมาคมผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลส่วนนี้ได้จากทฤษฎี แนวคิด และหลักการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติ โดยมีแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

2.2 ข้อมูลจากภาครัฐ และสมาคมผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร), สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.4 สื่อทางอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือแต่ละชนิด ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม นำมาวิเคราะห์และประมวลผล ดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS For Windows Version 13

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

$$\text{ค่าร้อยละ} \quad P = \frac{n}{N} \times 100$$

เมื่อ P	แทน	ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร

- 1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

$$\text{ค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

$$\text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน } S = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในชุดนั้น
	n	แทน	จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_{t2}} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	s_{t2}^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ