

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey research) เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี โดยมีแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร(Population) ในการวิจัยนี้ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนตามมาตรา33 ในจังหวัดนนทบุรีมีจำนวนเท่ากับ 210,356 คน(ข้อมูล ณ พ.ศ.2550) โดยแยกตามรายอำเภอทั้ง 6 อำเภอในจังหวัดนนทบุรีเป็นจำนวนและอัตราส่วน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และ อัตราส่วนของผู้ประกันตนแยกตามอำเภอ  
ในจังหวัดนนทบุรี

อำเภอ	จำนวนผู้ประกันตน ตามมาตรา 33 (คน)	อัตราส่วนของผู้ประกันตน (ร้อยละ)
1. เมืองนนทบุรี	76,760	36.50
2. บางกรวย	12,298	5.84
3. บางใหญ่	14,380	6.84
4. บางบัวทอง	29,502	14.02
5. ไทรน้อย	13,250	6.30
6. ปากเกร็ด	64,166	30.50
รวม	<b>210,356</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample size) ในการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทน  
ประชากรที่ศึกษา ใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของ  
การสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 5 สามารถคำนวณขนาดของตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของสิ่งตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{210,356}{1 + 210,356(0.05)^2} \\ &= 399.24 \\ &= 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

**1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง(Sampling Method)** การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มจำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี โดยจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจะสุ่มตามอัตราส่วนของผู้ประกันตนใน 6 อำเภอ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตนที่สุ่มตามอัตราส่วนในแต่ละอำเภอของจังหวัดนนทบุรี

อำเภอ	จำนวนผู้ประกันตน ตามมาตรา 33 (คน)	อัตราส่วนผู้ประกันตน (ร้อยละ)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1. เมืองนนทบุรี	76,760	36.50	146
2. บางกรวย	12,298	5.84	24
3. บางใหญ่	14,380	6.84	28
4. บางบัวทอง	29,502	14.02	56
5. ไทรน้อย	13,250	6.30	24
6. ปากเกร็ด	64,166	30.50	122
รวม	<b>210,356</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาพัฒนาให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ(ลักษณะงาน) รายได้ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบคำตอบเดียว

**ส่วนที่2** เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบคำตอบเดียว โดยศึกษาพฤติกรรมใน 3 ส่วนคือ

1. พฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาล ได้แก่ คำถามข้อที่ 1-3
2. พฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลหลัก ได้แก่ คำถามข้อที่ 8-10
3. พฤติกรรมอื่นๆ ได้แก่ คำถามข้อที่ 4-7

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตน โดยปัจจัยที่ใช้ในการสอบถามจะแบ่งตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีคำถามทั้งหมด 45 ข้อดังรายละเอียด คือ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(Product) จำนวนคำถาม 10 ข้อ
2. ปัจจัยด้านราคา(Price) จำนวนคำถาม 5 ข้อ
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place) จำนวนคำถาม 5 ข้อ
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) จำนวนคำถาม 6 ข้อ
5. ปัจจัยด้านบุคลากร(Participants/People) จำนวนคำถาม 8 ข้อ
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence) จำนวนคำถาม 5 ข้อ
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(Process) จำนวนคำถาม 6 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- 5 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก มากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก มาก
- 3 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก น้อย
- 1 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก น้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตน ด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามวิธีของเบสท์ (Best,1981 อ้างถึงใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ , 2543 : 110) ซึ่งแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้

- 4.21–5.00 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก มากที่สุด
- 3.41–4.20 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก มาก
- 2.61–3.40 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปานกลาง
- 1.81–2.60 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก น้อย
- 1.00–1.80 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก น้อยที่สุด

### 3. การสร้างเครื่องมือ

- 3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ความรู้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันสังคม
- 3.2 กำหนดขอบเขต กรอบแนวคิด ที่จะใช้ในการวิจัย
- 3.3 สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้คำถามครอบคลุมกรอบแนวคิดที่กำหนด
- 3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด
- 3.5 ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ในการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อทดสอบแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือวิจัยว่าตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบ ดังรายนามต่อไปนี้

4.1.1 แพทย์หญิงทัศนีย์ รัตนวงศา รังสีแพทย์ และแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว แพทย์ประจำโรงพยาบาลนวมินทร์ กรุงเทพมหานคร

4.1.2 นาย สมควร ธรรมเวช พยาบาลวิชาชีพ 7วช. พยาบาลประจำสถาบันโรคทรวอก จังหวัดนนทบุรี

4.1.3 นางสาว ทัศนีย์ เวชกามา หัวหน้าแผนกประกันสังคม ประจำโรงพยาบาลแม่ข่าย จังหวัดนนทบุรี

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ของคำถามแต่ละข้อ (Rownelli and Hableton ,1977,pp 227-229) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านประเมินคำถามแต่ละข้อว่าสอดคล้องกับโครงสร้างหรือเนื้อหาหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ค่า 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับโครงสร้างหรือเนื้อหา

ค่า 0 หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีความกำกวมไม่ชัดเจน ด้านความสอดคล้องกับโครงสร้างหรือเนื้อหา

ค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับ โครงสร้างหรือเนื้อหา เมื่อได้คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านแล้ว นำคะแนนมาคำนวณหาค่า IOC ดังสูตรต่อไปนี้

สูตรดัชนีความสอดคล้อง(Index of Consistency : IOC)

$$IOC = \frac{\sum X}{n}$$

โดยที่ IOC หมายถึง ค่าความสอดคล้องของคำถามกับ โครงสร้างหรือเนื้อหา  
 X หมายถึง คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 n หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกคำถามมีดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1 จัดว่าเป็นคำถามที่ใช้ได้
- 2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข หรือตัดทิ้ง

**4.2 ตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัย(Reliability test)** ในการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย ได้ใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา(Alpha Coefficient Method) ซึ่งเป็นวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา เป็นวิธีการที่ครอนบาค(Cronbach) พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1951

ในการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย ได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปทดลองจัดเก็บข้อมูล โดยการสอบถามผู้ประกันตนในเขตจังหวัดนนทบุรีจำนวน 50 ราย พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.959 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาสามารถจำแนกตามปัจจัยแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาในการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย จำแนกตาม  
ปัจจัยแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ(Product)	0.884
ด้านราคา(Price)	0.891
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	0.874
ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	0.767
ด้านบุคลากร(People)	0.930
ด้านลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence)	0.730
ด้านกระบวนการให้บริการ(Process)	0.912
รวม	0.959

## 5. การรวบรวมข้อมูล

### 5.1 ขั้นเตรียมการ

ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับสถิติของสถานพยาบาล ได้ประสานงานของความร่วมมือขอข้อมูลจากแผนกประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนนทบุรีที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่

ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับสถิติของผู้ประกันตน และสถานประกอบการ รวมถึงข้อมูลงานวิจัยต่างๆเกี่ยวกับงานประกันสังคม ได้ประสานงานขอข้อมูลจากห้องสมุดของสำนักงานประกันสังคม และกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม

### 5.2 ขั้นตอนงาน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

**5.2.1 ผู้รวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัย และผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล 1 คนที่ได้ผ่านการอบรมจากผู้วิจัยถึงกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนและรายละเอียดในการเก็บข้อมูล รวมถึงการทำความเข้าใจในส่วนរបแบบสอบถาม จะทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตน โดยการคัดเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามตามสถานที่สาธารณะ และสถานที่ราชการในอำเภอต่างๆของจังหวัดนนทบุรี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) อ.เมืองนนทบุรี เก็บข้อมูลจาก

บริเวณท่าบ้านนนทบุรี

หน้าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขารัตนาธิเบศร์

หน้าห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขางามวงศ์วาน  
 หน้าห้างคาร์ฟูร์ สาขารัตนาธิเบศร์  
 หน้าบริษัทเครื่องคัม อาร์ซีจำกัด

2) อ.บางกรวย เก็บข้อมูลจาก

หน้าการไฟฟ้าฝ่ายผลิต  
 หน้าบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด

3) อ.บางใหญ่ เก็บข้อมูลจาก

ตลาดบางใหญ่  
 หน้าห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขารัตนาธิเบศร์  
 หน้าห้างบิ๊กคิงส์

4) อ.บางบัวทอง เก็บข้อมูลจาก

ตลาดบางบัวทอง  
 ที่ว่าการอำเภอบางบัวทอง  
 หน้าหมู่บ้านกฤษดานคร  
 หน้าหมู่บ้านเอื้ออาทร บางบัวทอง

5) อ.ไทรน้อย เก็บข้อมูลจาก

ตลาดบริเวณปากทางเข้าโรงงาน เอสบีเฟอร์นิเจอร์

6) อ.ปากเกร็ด เก็บข้อมูลจาก

หน้าห้างคาร์ฟูร์ สาขาแจ้งวัฒนะ  
 ตลาดปากทางเข้าซอยวัดคู  
 ป้ายรอรถประจำทางหน้าบริษัทไทยโตชิบา จำกัด  
 ปากทางเข้าบ้านเด็กค้อยโอกาสและบ้านเด็กพิการ

**5.2.2 การแจกแบบสอบถาม** ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้โดยให้ได้จำนวนแบบสอบถามครบตามรายอำเภอทั้ง 6 อำเภอ โดยยึดสถานที่ตั้งของสถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหลักโดยก่อนตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยและผู้ช่วย จะต้องสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าสถานที่ตั้งของสถานที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอใด ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขตอำเภอที่เก็บแบบสอบถามครบแล้วก็จะไม่ทำการเก็บข้อมูล แต่ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขตอำเภอที่ยังเก็บข้อมูลได้ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงจะดำเนินการเก็บข้อมูล และในการสุ่มตัวอย่างนั้นสัดส่วนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงกำหนดให้เป็น 50:50 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอแสดง ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอของจังหวัดนนทบุรี

อำเภอ	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด(คน)	จำนวนตัวอย่างแยกตามเพศ(คน)	
		ชาย	หญิง
1. เมืองนนทบุรี	146	73	73
2. บางกรวย	24	12	12
3. บางใหญ่	28	14	14
4. บางบัวทอง	56	28	28
5. ไทรน้อย	24	12	12
6. ปากเกร็ด	122	61	61
รวม	400	200	200

**5.2.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม** หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ทางผู้วิจัยและผู้ช่วยที่แจกแบบสอบถามจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทันที หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบถ้วนก็จะทำการสอบถามในส่วนที่ขาดกับผู้ตอบแบบสอบถามทันที เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้

**5.2.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล** ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่ 15 มกราคม 2551–15 กุมภาพันธ์ 2551

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

**6.1 สถิติเชิงพรรณนา** ได้แก่ ความถี่(frequency) ร้อยละ(percentage) ค่าเฉลี่ย(mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(standard deviation)

**6.2 สถิติเชิงวิเคราะห์** ได้แก่ ใช้สถิติวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ F-test ความแปรปรวน(Analysis of Variance : ANOVA)

เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าพบว่าการวิเคราะห์ F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยพิจารณาค่า Levene Statistic เพื่อดูความแปรปรวนของประชากร ถ้าค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน) จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี least significant difference (LSD) แต่ถ้าค่า Levene Statistic มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน) จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Tamhane