

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงฟื้นฟูสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก เป็นการวิจัยแบบสำรวจ ในบทที่ 3 นี้จะศึกษาการออกแบบการวิจัย (Research Design) วิธีการดำเนินการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง วิธีการศึกษา เครื่องมือในการศึกษา การทดสอบแบบสอบถาม ตัวแปร การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยและสมมุติฐานในการวิจัย ซึ่งรายละเอียดจะกล่าวดังต่อไปนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อมุ่งศึกษากลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการรักษาฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสัมภาษณ์ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยใช้สัดส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เดินทางมารักษาฟื้นฟูทั้งหมดเป็นตัวกำหนดจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2543 และ Yamane, 1967) ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{2,000,000}{1 + 2,000,000 (0.05)^2}$$
$$= 399.92$$
$$n = 400$$

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ
 N คือ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพทั้งหมด
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ในการศึกษาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพจะทำการสุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศที่มารับบริการทางสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยจะสัมภาษณ์ชาวต่างประเทศที่มารับบริการของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งโรงพยาบาลเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงทำการสอบถามเฉพาะผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยชาวต่างชาติที่ขอเข้ารับบริการทางสุขภาพที่โรงพยาบาล ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังกล่าวข้างต้น (จากจำนวนชาวต่างชาติที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนจำนวน 2 ล้านคนในปี 2552)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาของการวิจัย มีแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ได้มีการสัมภาษณ์ในเชิงลึกกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูง/แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้บริหารด้านการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของประเทศไทยและผู้บริหารบริษัทท่องเที่ยว/ตัวแทนที่มีการเสนอขายบริการทางสุขภาพ วิธีการนี้นำรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกของบุคคลสำคัญและผู้ชำนาญการในด้านการแพทย์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การสัมภาษณ์ในเชิงลึกได้ครอบคลุมถึงขอบเขตที่ทำการศึกษา สัมภาษณ์ผู้ชำนาญการซึ่งเข้าใจธุรกิจการแพทย์ การท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้รับคำตอบโดยตรง

การสำรวจภาคสนามก็สำรวจจากชาวต่างชาติที่มารับบริการทางสุขภาพ บริษัททัวร์ ผู้ให้บริการทางสุขภาพ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ

การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ เลือกสัมภาษณ์เฉพาะผู้บริหารของโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้วยตนเองและด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้ากัน (Face-to-Face Interview)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากแหล่งต่างๆทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสาร (Desk research) ข้อมูลนี้ได้รวบรวมจากตำรา วารสาร ภายในและต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ หนังสือ หนังสือแจ้ง การสัมมนา การเก็บสถิติต่างๆ

บทความ/บทวิเคราะห์/ข่าว และเอกสารประชาสัมพันธ์/สื่อสิ่งพิมพ์/โฆษณา วิทยานิพนธ์วิจัย เอกสาร เว็บไซต์ บทความ ฯลฯ จากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ

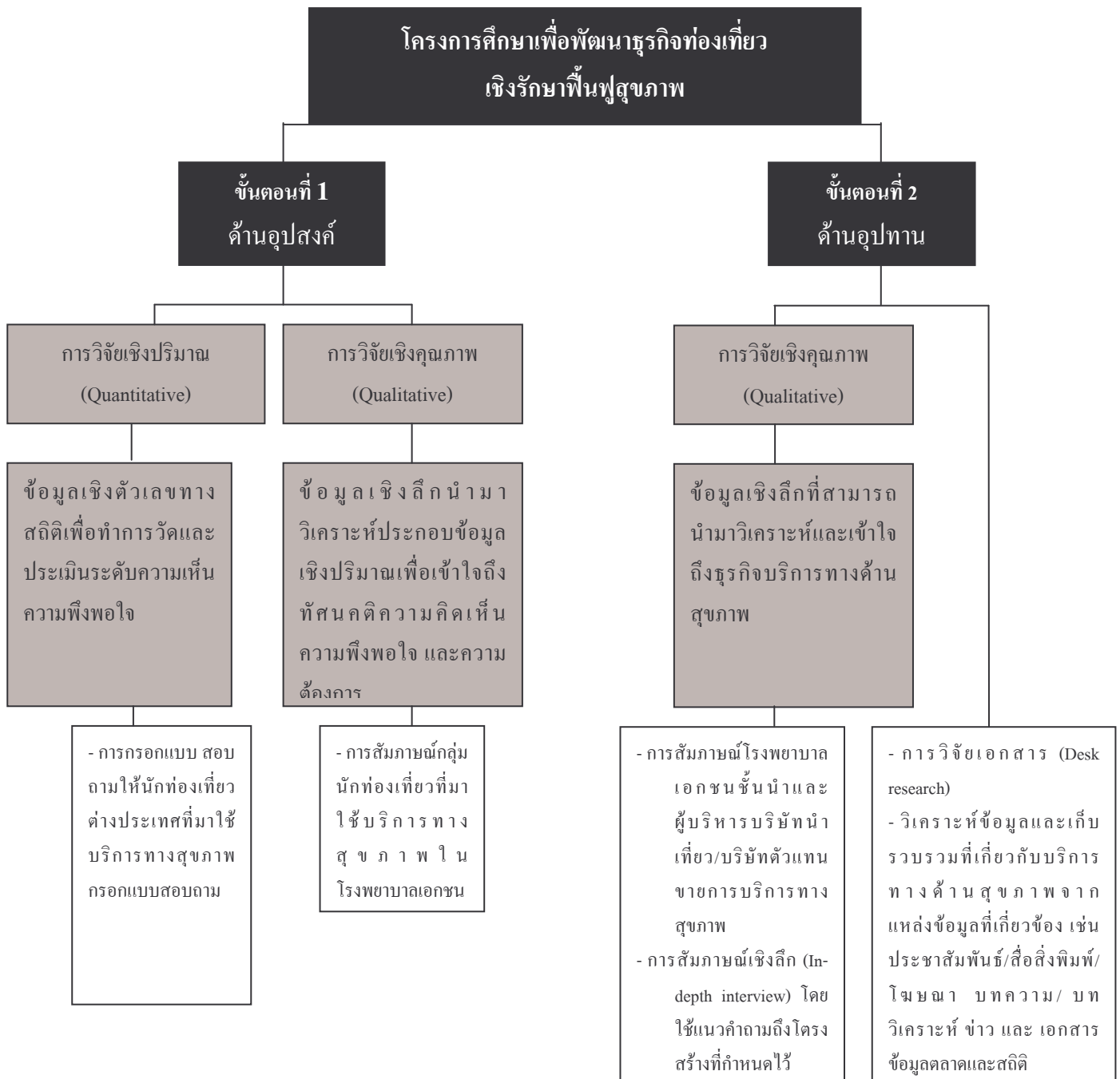
ตารางที่ 3.1

ประเภทและแหล่งข้อมูล

ประเภทแหล่งข้อมูล	ชื่อแหล่งข้อมูล
ภาครัฐ	กระทรวงสาธารณสุข - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) - สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ - กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงการต่างประเทศ - กองบรรณาธิการและห้องสมุด สำนักปลัดฯ กระทรวงพาณิชย์ - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า - กรมส่งเสริมการค้าส่งออก สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ภาคเอกชน	- โรงพยาบาลเอกชน - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ - สมาคมโรงพยาบาลเอกชน - ศูนย์วิจัยกสิกรไทย
วารสาร/นิตยสาร/บทความ เชิงท่องเที่ยวและเชิง สุขภาพ	- Medical Tourism Magazine - Positioning Magazine - The Economist - วิทยานิพนธ์
ข้อมูลข่าวสารใน หนังสือพิมพ์/สำนักข่าว ต่าง ๆ (News Clipping)	- กรุงเทพธุรกิจ - สยามรัฐ - ข่าวสด - แนวหน้า - ไทยรัฐ - ไทยโพสต์ - เดลินิวส์ - ประชาชาติธุรกิจ ผู้จัดการออนไลน์ - ผู้จัดการรายสัปดาห์ - ผู้จัดการรายวัน - สำนักข่าวไทย - โพสต์ทูเดย์ - มติชนรายวัน - สยามธุรกิจ - The Nation - Bangkok Post - Reuters
เว็บไซต์ต่าง ๆ	- องค์การการค้าโลก (WTO) - WHO - โรงพยาบาลเอกชน ต่าง ๆ

การเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลด้านอุปสงค์และอุปทาน กำหนดแผนการดำเนินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.1

วิธีการศึกษาและการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้ทำการทดลองใช้ในสถานบริการแบบสอบถามแล้ว สามารถแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

หมวดที่ 1 แบบสอบถามผู้รับบริการในโรงพยาบาล ข้อมูลทั่วไป การใช้บริการของ โรงพยาบาล การบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยที่ดึงดูดใจในการใช้บริการ ศักยภาพด้านการรักษา ความพร้อมที่จะรองรับชาวต่างและความคิดเห็นทั่วไป

หมวดที่ 2 แบบสอบถามผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทางทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัยครอบคลุมทั้งตัวแปรและวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้
3. นำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง 50 คน เพื่อจะได้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัต (Cronbach, 1970) เพื่อความถูกต้องของเนื้อหา (Construct Validity) ตลอดจนความเชื่อถือได้ (Reliability)
4. เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเนื้อหา เนื่องจากเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) เพื่อ วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ไม่ใช่เทคนิคการค้นหาตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรหนึ่ง แต่เป็นการตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรหนึ่งต่อตัวแปรหนึ่ง ดังนั้นความถูกต้องของเนื้อหาจึงได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมข้อคำถามที่นักวิชาการต่างๆ เก็บรวบรวมข้อมูลในอดีตแล้วนำมาสร้างเพื่อนำมาสร้างตัวแปร Curry and Kadosah (2002) ระบุไว้ว่าข้อมูลเชิงปริมาณ ควรใช้คำถามปลายปิด จะได้ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ Babbie (2001) คำถามที่จะถามต้องมีความเป็นไปได้และเข้าใจง่าย
5. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ใช้วิธีที่นิยมกันมากที่สุดใช้วิธีการสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) แบบ Cronbach Alpha (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแต่ละรายการและแต่ละมาตรวัด ค่าที่ยอมรับเชื่อถือได้ค่าจะอยู่ระหว่าง .50 - .70 จัดได้ว่าเป็นความเชื่อถือได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าค่าต่ำกว่า .50

ลงมาเชื่อถือได้น้อย ค่ามากกว่า .70 ขึ้นไปถือว่าดี มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (ค่าสูงสุดคือ 1.00)
ค่า Cronbach's Alpha ของแต่ละมาตรวัดปรากฏในตารางที่ 3.2

6. ค่าความเที่ยงตรงของมาตรวัด (Validity) คือ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อถาม (Item) กับคะแนนรวมของหมวด (Total) วัดด้วย Corrected Item-Total Correlation แสดงให้เห็นว่ามาตรวัดอยู่หมวดหมู่เดียวกัน

ตารางที่ 3.2

ค่า Reliability ของตัวแปร

การบริหารการจัดการภาครัฐ	
ความพึงพอใจในการใช้บริการของรัฐ	Corrected Item-Total Correlation
ความปลอดภัย ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน	0.686
สาธารณูปโภค	0.703
การติดต่อสื่อสาร	0.712
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.696
การเข้าออกประเทศ การบริการของรัฐ	0.740
Cronbach's Alpha	0.877

คุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliabilities)	Corrected Item-Total Correlation
การดูแลสม่ำเสมอ ตรงเวลา	0.445
ความสามารถของแพทย์ ระดับมาตรฐานสากล	0.450
การรักษามีระบบตรวจสอบถี่ถ้วน ป้องกันการผิดพลาด	0.462
Cronbach's Alpha	0.513
การบริการที่มีความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	Corrected Item-Total Correlation
ความพร้อม สถานที่ บุคลากร	0.438
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.523
เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.425
Cronbach's Alpha	0.650
การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness)	Corrected Item-Total Correlation
แพทย์และทีมงานพร้อมที่จะตอบข้อซักถาม	0.346
ความพร้อมที่จะให้บริการทันทีตามที่ร้องขอ	0.346
Cronbach's Alpha	0.642

ความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)	Corrected Item-Total Correlation
เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ	0.530
ความเห็นอกเห็นใจ	0.530
Cronbach's Alpha	0.693

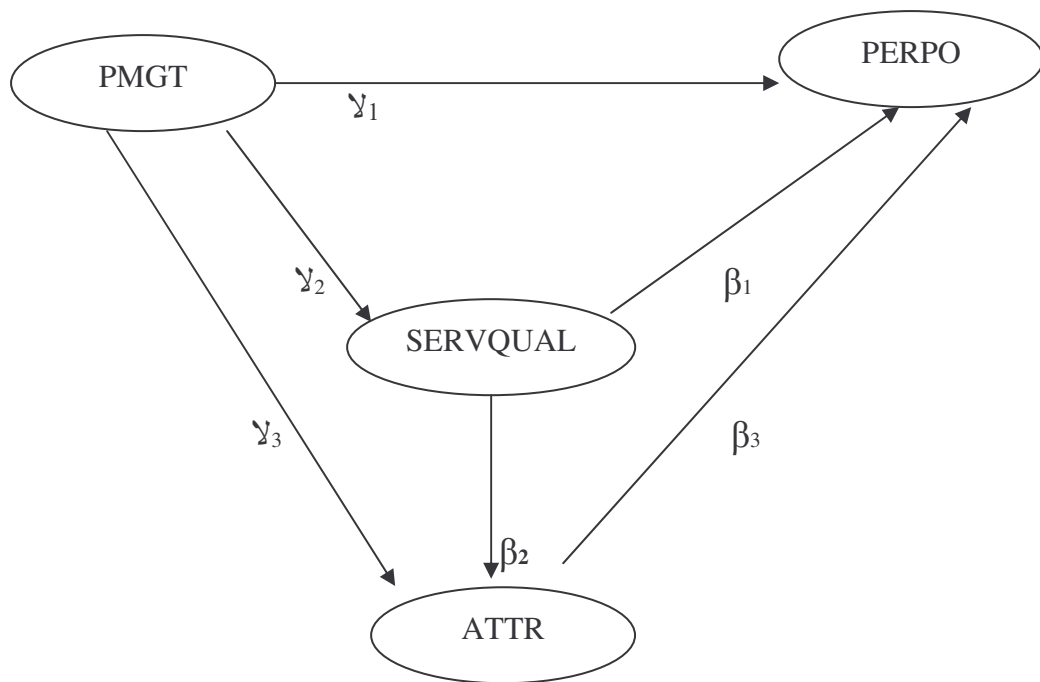
ปัจจัยที่ดึงดูด (Attractiveness)	Corrected Item-Total Correlation
ความเชี่ยวชาญของแพทย์	0.487
มีชื่อเสียงด้านการรักษา	0.544
มีชื่อเสียงด้านบริการ	0.585
ค่าใช้จ่ายในการรักษา	0.672
เครื่องมือที่ทันสมัย	0.609
มาตรฐานของโรงพยาบาล	0.648
การให้บริการสุขภาพแบบครบวงจร	0.631
Cronbach's Alpha	0.842

ศักยภาพด้านการรักษา	Corrected Item-Total Correction
ได้รับความสะดวกในการเข้าออกประเทศ	0.682
พิธีการเข้าออกประเทศไม่ซับซ้อน	0.652
เจ้าหน้าที่ให้การดูแลเอาใจใส่ดี	0.688
ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยรักษาผู้ป่วย	0.614
แพทย์มีความเชี่ยวชาญรักษาโรคเฉพาะทาง	0.585
มีความสามารถให้บริการทางสุขภาพที่หลากหลายครบวงจร	0.665
ผู้ป่วยไม่ต้องรอคิวเข้ารักษาพยาบาล	0.702
บริการประทับใจ	0.691
ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการรักษาต่างประเทศ	0.297
Cronbach's Alpha	0.878

เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตัวแบบสอบถามจะถูกนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์นำมาอ่านตีความ สรุปผลการนำเสนอรายงานการวิจัยตามลำดับ สำหรับเทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) เป็น

เทคนิคการวิเคราะห์ที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นพื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์ หาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบ Enter Regression Analysis เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) การวิเคราะห์เชิงปริมาณแบบการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) จะกำหนดสมมติฐานเบื้องต้นไว้เหมือนกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุ แต่ได้มีการผ่อนปรนให้ตัวแปรอิสระทั้งหลายสามารถมีความสัมพันธ์กันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ดำเนินการวิจัย คาดการณ์ว่าสภาพความเหมาะสมสำหรับตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการเดียวกันจะต้องไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (Additive) และอสมมาตร (Asymmetric) ทิศทางของความสัมพันธ์จะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) การวิจัยครั้งนี้ค่าสถิติพรรณนาได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ร้อยละ (Percent) เพื่ออธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของชาวต่างประเทศเข้ามารับบริการทางสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เพื่อให้อธิบายให้เข้าใจถึงคุณสมบัติของหน่วยวิเคราะห์มีลักษณะแบบใด พร้อมกันนี้มีการนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย กรอบแนวความคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทุกตัวแปรที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวความคิดจะเป็นพื้นฐานการตั้งข้อสมมติฐานเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยใคร่ขอนำเสนอแผนภาพเส้นทางแสดงความสัมพันธ์ (Path Diagram) และสมการโครงสร้าง (Structural Equation) ตามลำดับดังนี้



รูปที่ 3.2

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวคิด

ตัวแปรที่ใช้การวิจัย

ตัวแปรอิสระ

- การจัดการของภาครัฐ
- ความพึงพอใจ
- คุณภาพบริการ

ตัวแปรตาม

- การรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทศ เข้ามาใช้บริการ

ตัวแปรแทรก

- คุณภาพบริการ
- ความพึงพอใจ

จากรูปที่ 3.2 จากตัวแบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆในกรอบแนวคิดนำมาเขียนเป็นสมการ โครงสร้างได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{PERPO} &= f(\text{PMGT}, \text{SERVQUAL}, \text{ATTR}) \\
 \text{ATTR} &= f(\text{SERVQUAL}, \text{PMGT}) \\
 \text{SERVQUAL} &= f(\text{PMGT})
 \end{aligned}$$

จากรูปที่ 3.2 ตัวแบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในกรอบแนวคิดนั้นมาเขียนเป็นสมการโครงสร้างได้ดังนี้

$$\text{PERPO} = \gamma_1 \text{PMGT} + \beta_1 \text{SERVQUAL} + \beta_3 \text{ATTR} \dots \dots \dots (1)$$

$$\text{ATTR} = \gamma_3 \text{PMGT} + \beta_2 \text{SERVQUAL} \dots \dots \dots (2)$$

$$\text{SERVQUAL} = \gamma_2 \text{PMGT} \dots \dots \dots (3)$$

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \gamma_1, \gamma_2, \gamma_3$ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่า สัมประสิทธิ์เบต้า
(Coefficients)

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลแต่ละส่วนของแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์แปรผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science - SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการสเกลในวัดทัศนคติมี 5 ระดับ ในการวัดระดับทัศนคติมีหลักเกณฑ์ในการวัดดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ช่วงคะแนนระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด