

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย

##### กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2540 : 104) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ	n	คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	คือ ค่ามาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ คือ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
	E	คือ สัดส่วนของค่าความคลาดเคลื่อน

ในที่นี้ ต้องการให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % (E = .05) ด้วยความเชื่อมั่น 95 % คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 385 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บจำนวนตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)** โดยกำหนดโควตาในแต่ละโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 2 แห่ง ที่ให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ คือ (1) โรงพยาบาลยันฮี จำนวน 100 คน (2) โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา จำนวน 300 คน

**ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling)** โดยเก็บข้อมูลเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งข้างต้น

**พื้นที่การวิจัย** สถานที่เก็บข้อมูลงานวิจัยนี้คือ โรงพยาบาลที่ให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลทั้ง 2 แห่ง คือ (1) โรงพยาบาลยันฮี และ (2) โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในด้านต่างๆ จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แบ่งเป็นดังนี้

- (1) เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (2) อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (3) ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (4) อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (5) รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (6) สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (7) ภูมิลำเนา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับมูลเหตุผลจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดระดับความสำคัญ มี 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มี 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ดีมาก
4 คะแนน	หมายถึง	ดี
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ไม่ดี
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่ดีมาก

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ แบ่งเป็นดังนี้

(1) ความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มี 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ประทับใจอย่างมาก
4 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างประทับใจ
3 คะแนน	หมายถึง	เฉยๆ
2 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างไม่ประทับใจ
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่ประทับใจอย่างมาก

(2) การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มี 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	กลับมาใช้บริการแน่นอน
4 คะแนน	หมายถึง	กลับมาใช้บริการ
3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	หมายถึง	ไม่กลับมาใช้บริการ
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน

(3) การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดความแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มี 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	กลับมาใช้บริการแน่นอน
4 คะแนน	หมายถึง	กลับมาใช้บริการ
3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	หมายถึง	ไม่กลับมาใช้บริการ
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน

(4) การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษา ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มี 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	แนะนำแน่นอน
4 คะแนน	หมายถึง	แนะนำ
3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	หมายถึง	ไม่แนะนำ
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่แนะนำแน่นอน

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ แบ่งเป็นดังนี้

(1) ประสบการณ์ในการเดินทางมากรุงเทพมหานคร ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

(2) สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนภายหลังใช้บริการทางการแพทย์ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

(3) ประเภทบริการทางการแพทย์ที่ใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

(4) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

(5) ระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลข้อมูลอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยประเภทอันตรภาคชั้น

คะแนนเฉลี่ย	เหตุจูงใจ	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ความประทับใจ	แนวโน้มการใช้บริการ	แนวโน้มการแนะนำ
4.21 – 5.00	มากที่สุด	ดีมาก	ประทับใจอย่างมาก	กลับมาใช้บริการแน่นอน	แนะนำแน่นอน
3.41 – 4.20	มาก	ดี	ค่อนข้างประทับใจ	กลับมาใช้บริการไม่แน่ใจ	แนะนำ
2.61 – 3.40	ปานกลาง	ปานกลาง	เฉยๆ	ไม่กลับมาใช้บริการ	ไม่แนะนำ
1.81 – 2.60	น้อย	ไม่ดี	ค่อนข้างไม่ประทับใจ		
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	ไม่ดีมาก	ไม่ประทับใจอย่างมาก	ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน	ไม่แนะนำแน่นอน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษาโครงการวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและรับคำแนะนำเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์ ( $\alpha$ -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9191

5. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมีแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล 2 แห่ง คือ (1) โรงพยาบาลยันฮี (2) โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และคัดเอาแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

4.1 นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 5 พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านประสบการณ์ในการเดินทางมากรุงเทพมหานคร สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนภายหลังใช้บริการทางการแพทย์ และบริการทางการแพทย์ที่ใช้บริการ มาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 เหตุผลจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการแพทย์ ตอนที่ 4 ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตอนที่ 5 พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ มาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

5.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (Independent sample t-test)

5.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

5.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์โดยมีข้อกำหนดดังนี้

ถ้าค่า r มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า r มีค่าเป็นลบ (+) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีมีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 316)

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.9 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.7-0.89 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.3-0.69 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01-0.29 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีมีความสัมพันธ์กันเลย