



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาลนคร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโรงพยาบาลนครในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### 2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการเข้าชมโรงพยาบาลนครของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2544 : 120)

$$\text{สูตร } n = \frac{1}{\left[ \frac{4e^2}{Z^2} \right]}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่  $\frac{\alpha}{2}$

ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96



$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \left[ \frac{1}{\frac{4(0.05)^2}{1.96^2}} \right] \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้ มีเท่ากับ 384.16 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงภาพยนตร์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้วิธีส่งกลุ่มตัวอย่างทำโดยตรงและรอรับคืนทันที

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงภาพยนตร์ โดยลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงภาพยนตร์ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงภาพยนตร์ โดยลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิด กับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง



4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบดังนี้ 1) ผศ.ไพฑูรณี สัมครกิจ 2) ดร.ปฐมพงศ์ สุกลีศ 3) รศ.สุจิตรา จันทนา ถ้ามีข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง

5. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้(Try-out) จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ  $\alpha = 0.7398$

6. นำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจให้คะแนน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาลนคร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลนคร นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลนคร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ส่วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 100 ) มีรายละเอียดดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$



$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา งานวิจัย และเอกสาร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับทำการศึกษา
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามเอง และผู้ทำการศึกษาคอยชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามโรงพยาบาลนครซึ่งให้ผู้ที่มาใช้บริการหรือรอชมภาพยนตร์เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้ว จำนวน 400 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540 : 40-49)

1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลนครของลูกค้า



2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาล และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาล และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิงเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาล และระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาล และระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล กรณีลูกค้าที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

6. การทดสอบสมมติฐานด้วย  $\chi^2$  Test of Independent เพื่อหาความสัมพันธ์ (หรือความแตกต่าง) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาล

7. การทดสอบความสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาลกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2549 : 7) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้

- ค่าสหสัมพันธ์ .01 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .76 - .90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .91 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก