

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหม้อ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาหม้อ

ผู้วิจัยได้นำเสนอการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการที่เข้ามาใช้บริการด้านการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลบางปลาหม้อ โดยใช้จำนวนผู้มารับบริการรายใหม่ในปีงบประมาณ 2549 รวมทั้งสิ้น 1,103 ราย (โรงพยาบาลบางปลาหม้อ, 2549ข : 25-26)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลบางปลาหม้อ โดยใช้จำนวนผู้มารับบริการรายใหม่ในปีงบประมาณ 2549 เพื่อให้ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลน้อยที่สุดแล้วนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการคำนวณ (อกินันท์ จันตะณี, 2550 : 81) ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผล ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{1,103}{(1-1,103(0.05)^2)} = 293.54 \quad \text{หรือ} \quad 294$$

กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการที่คำนวณได้ 294 ราย

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการด้านการแพทย์แผนไทย คือ ผู้ที่ตั้งใจมารับบริการเองรวมถึงผู้ที่แพทย์ส่งมารักษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำราที่ศึกษาในวิชาวิจัยทางธุรกิจ

1.3 สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร.ปฐมพงศ์ สุภเลิศ ดร.เชนศ เตชะเสน และดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความถูกต้องเชิงเนื้อหาเท่ากับ 1 หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษาจำนวน 30 ราย แล้วนำมา

ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach และวิเคราะห์โดย SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ = 0.8585

3. ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และสิทธิในการรักษาพยาบาล เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	4.20 - 5.00	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 - 4.19	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 - 3.39	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 - 2.59	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.79	หมายถึง	มีผลต่อระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางปลาหมี่ โดยเสนอด้วยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการ โดย

1. นำหนังสือแนะนำตัวจากสำนักงานคณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่ ในการแจกแบบสอบถามผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางปลาหมี่ จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยพบหัวหน้างานแพทย์แผนไทย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัย
3. แนะนำตัวกับผู้รับบริการ ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง แต่เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานประจำในเวลาราชการตั้งแต่ 08.00 น – 16.00 น. ดังนั้น การแจกและเก็บแบบสอบถามจึงดำเนินการเก็บนอกเวลาราชการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 16.30 น. เป็นต้นไป และวันเสาร์ – อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป โดยเก็บแบบสอบถามกับผู้เข้ารับบริการวันละประมาณ 3 – 6 คน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 – 31 มีนาคม 2551 รวมเวลาประมาณ 60 วัน
5. ทำการเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
6. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางปลาหม้อ

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหม้อ

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหม้อ

3. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหม้อ โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับการตัดสินใจแตกต่างกัน