

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมตลาดบริการที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการขอโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตามสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 37,760 คน ประกอบด้วย (โรงพยาบาลไชยวาน. 2553 : 2)

- 1.1 สิทธิข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัด จำนวน 1,234 คน
- 1.2 สิทธิประกันสังคม จำนวน 4,954 คน
- 1.3 สิทธิโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 31,443 คน
- 1.4 สิทธิแรงงานต่างด้าว จำนวน 4 คน
- 1.5 สิทธิอื่น ๆ (แรงงานต่างด้าวไม่ขึ้นทะเบียน / สิทธิที่ไม่ชัดเจน / ไม่ใช่สิทธิใด)

จำนวน 125 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้มารับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตามสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 396 คน ได้มาโดย

2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2553 : 114) ดังนี้

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

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อน (0.05)

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

แทนค่า

$$n = \frac{37,760}{1 + 37,760 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{37,760}{1 + 94.40}$$

$$n = \frac{37,760}{95.40}$$

$$n = 395.807$$

ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 396 คน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 396 คน จากขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยผู้ศึกษาได้แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 396 คน ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยแบ่งตามประเภทสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

โดยกำหนดให้ n_i คือ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i คือ จำนวนผู้รับบริการการรักษาพยาบาลแยกตามประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล

N คือ จำนวนผู้รับบริการการพยาบาลทั้งหมด

โดยยกตัวอย่าง เช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ประเภทสิทธิข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัด

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n_i &= \frac{n \times N_i}{N} \\ n_i &= \frac{396 \times 1,234}{37,760} \\ &= 12.94 \text{ คน} \end{aligned}$$

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประเภทสิทธิข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัดเท่ากับ 12.94 คน เพื่อให้การศึกษาสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 13 คนและผลการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประเภทสิทธิข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัด ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ แสดงในตารางที่ 1

2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากประชากรทั้งหมดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อให้ได้ครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1 (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 45)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลแยกตามประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุตรธานี

ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล	ผู้รับบริการการรักษาพยาบาล(คน)	
	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
สิทธิข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัด	1,234	13
สิทธิประกันสังคม	4,954	52
สิทธิโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	31,443	329
สิทธิแรงงานต่างด้าว	4	-
สิทธิอื่น ๆ (แรงงานต่างด้าวไม่ขึ้นทะเบียน/สิทธิที่ไม่ชัดเจน/ ไม่ใช่สิทธิใด)	125	1
รวม	37,760	395

ที่มา : โรงพยาบาลไชยวาน (2553 : 3)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างและผู้ทำการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการการรักษายาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี คำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทสเกลลำดับ (Ordinal Scale) มีจำนวน 6 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

ข้อที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับเพศ ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับอายุ ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) เพื่อให้สามารถใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้ใช้วิธีจัดกลุ่มด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เป็น 5 กลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- | | |
|------------|---------------|
| กลุ่มที่ 1 | ต่ำกว่า 25 ปี |
| กลุ่มที่ 2 | 25 - 35 ปี |
| กลุ่มที่ 3 | 26 - 45 ปี |
| กลุ่มที่ 4 | 46 - 55 ปี |
| กลุ่มที่ 5 | 56 ปีขึ้นไป |

ข้อที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพสมรส ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) ดังนี้ โสด สมรส และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องระดับการศึกษา ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
- กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษา/ปวช.
- กลุ่มที่ 3 อนุปริญญา/ปวส.
- กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรี

กลุ่มที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับอาชีพ ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบให้
เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท
สเกลนามกำหนด (Nominal Scale) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

กลุ่มที่ 2 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

กลุ่มที่ 3 พนักงานบริษัท

กลุ่มที่ 4 รับจ้างทั่วไป

กลุ่มที่ 5 เกษตรกร

กลุ่มที่ 6 นักเรียน/นักศึกษา

ข้อที่ 6 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นคำถามแบบปลาย
ปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบเป็นระดับการวัดข้อมูล
ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 น้อยกว่า 5,000 บาท

กลุ่มที่ 2 5,001-10,000 บาท

กลุ่มที่ 3 10,001-15,000 บาท

กลุ่มที่ 4 15,001-20,000 บาท

กลุ่มที่ 5 มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ ของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่าง ๆ คำถามมีลักษณะ
เป็นแบบเลือกตอบ มีคำถามทั้งหมด 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้าน
ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้าน
กระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ให้
ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบโดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลตามความเป็นจริง ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดไว้ 5
ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การให้คะแนนแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการมาก
 คะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่าง ๆ คำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มีคำถามทั้งหมด 24 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบโดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องแสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ตามความความเป็นจริง ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การให้คะแนนแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาก
 คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี หลักการ และศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสภาพ และปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารตำรา และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2550 : 112-117) กับส่วนประสมตลาดบริการ และ ศึกษาแนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ ของ พาราสุรามาน ซีทฮอล์ม และ เบอรัรี (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990 : 25-26) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการรักษาพยาบาล

3. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือประเภทต่าง ๆ จากเอกสารและตำราและผลการวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัด อุดรธานี จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 24 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสมของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม

6. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิรวินทร์ ชมระกา วุฒิการศึกษา D.M. (การจัดการ ธุรกิจ) ตำแหน่งประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ เป็น ผู้เชี่ยวชาญ ด้าน โครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและความถูกต้องของ แบบสอบถาม

6.2 ดร.ไพศาล วรคำ วุฒิการศึกษา กศ.ด. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา) ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ และการวัดผลและการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ เครื่องมือ

6.3 ดร. ธนินทร์ วะสินนท์ วุฒิการศึกษา ศษ.ด (บริหารสังคม) ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการใช้ ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของข้อความที่ใช้

7. ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อแล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

8. วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งรายการสอบถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปทุกข้อและแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยค่า IOC ต้องมีค่าเท่ากับ 0.67-1.00 หมายความว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ดังปรากฏในรายละเอียดตารางภาคผนวกที่ 1

9. นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นนำเสนอประธานกรรมการและกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

10. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 ชุด

11. ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินเป็นลำดับดังนี้

11.1 หากค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีใช้เทคนิค Item-total Correlation พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ซึ่งผู้ศึกษาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.31 – 0.76 ดังปรากฏในรายละเอียดตารางภาคผนวกที่ 2

11.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผู้ศึกษาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.94 ดังปรากฏในรายละเอียดตารางภาคผนวกที่ 2

12. ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-out) มาหาคุณภาพของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด จากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง

13. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน แยกตามสิทธิการรักษาพยาบาลซึ่งเป็นผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต้องสอดคล้องกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อนำกระบวนการวิจัยมาใช้เป็นกิจกรรม ซึ่งการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือน่าเชื่อถือยอมรับได้จึงเป็นเรื่องสำคัญก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบ

เอกสาร

2. ขอนหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
3. แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2554 ไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมารับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน
4. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาในแบบสอบถามที่ตอบรับกลับมา
5. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาสำรวจความสมบูรณ์ของการกรอก และนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหาแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

- 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ ความผิดพลาด ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่สัมพันธ์กัน
- 1.2 แยกประเภทของข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบของการศึกษาเพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์
- 1.3 สร้างตารางแยกตัวแปร เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์
- 1.4 เปลี่ยนคำตอบให้เป็นรหัสเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งใช้วิธีการประมวลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ จากแบบสอบถามตอนที่ 1

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ ประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการบริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ โดยใช้วิธีการประมวลผลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย จากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment

Correlation) ข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ และข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ คะแนน ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 316)

$r_{xy} = -1$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุดหรือสมบูรณ์
$-0.800 \geq r_{xy} \geq -0.999$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบสูง
$-0.600 \geq r_{xy} \geq -0.799$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบค่อนข้างสูง
$-0.400 \geq r_{xy} \geq -0.599$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบปานกลาง
$-0.200 \geq r_{xy} \geq -0.399$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบค่อนข้างต่ำ
$-0.001 \geq r_{xy} \geq -0.199$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางลบต่ำ
$r_{xy} = 0$	แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์
$0.001 \geq r_{xy} \geq 0.199$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ
$0.200 \geq r_{xy} \geq 0.399$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ
$0.400 \geq r_{xy} \geq 0.599$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง
$0.600 \geq r_{xy} \geq 0.799$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง
$0.800 \geq r_{xy} \geq 0.999$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง
$r_{xy} = 1$	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงสุดหรือสมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งสูตรของ IOC มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 213)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

กำหนดให้	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)
	\sum	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	R	แทน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์ของการให้คะแนน มีดังนี้

ค่า R เท่ากับ +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามความสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

ค่า R เท่ากับ 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามความสอดคล้องตรงตาม

วัตถุประสงค์

ค่า R เท่ากับ -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามความสอดคล้องไม่ตรงตาม

วัตถุประสงค์

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminate Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 164)

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

กำหนดให้ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม

N แทน จำนวนข้อของแบบวัด

$\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมแต่ละข้อ

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนรวม

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งหาได้จากสูตร ดังนี้ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2553 : 185)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

- กำหนดให้ α แทน ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ
 k แทน จำนวนข้อทั้งหมดของแบบสอบถาม
 s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละรายข้อ
 s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 6.2.1 ร้อยละ (Percentage)
 6.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 6.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์

คือสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t-test) เป็นการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยมีสูตร ดังนี้ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ, 2553 : 186)

$$t = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

กำหนดให้ t แทน ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงความน่าจะเป็นแบบที (t-distribution)

r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) : ซึ่งเป็นค่าประมาณของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร (ρ_{xy})

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy} : Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จะมีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

นอกจากนี้ ได้ตีความหมายของความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์

ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ -1.00 หรือ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์

กันสูงสุดหรือสมบูรณ์ (Perfect Correlation)

ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0 จะเป็นความสัมพันธ์ทางบวกหรือ
ตัวแปร 2 ตัว แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน

ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0 จะเป็นความสัมพันธ์ทางลบหรือ
ตัวแปร 2 ตัว แปรผันแบบผกผันกัน คือแปรผันในทิศทางตรงกันข้าม

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังกล่าวหาได้จากสูตร ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์.

2548 : 81)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

กำหนดให้ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product
Moment Correlation Coefficient)

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
การรักษาพยาบาล

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง ($n = 396$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY