

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยขอแนะนำวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้สามารถใช้สิทธิในการรักษาและบริการในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 23,417 คน ซึ่งได้ข้อมูลมา ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2555 (ที่ว่าการอำเภอเมืองสรวง. 2555 : 13)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบขนาดของประชากรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง หากกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

วิธีหากกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้แก่ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 ราย ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผู้สามารถใช้สิทธิในการรักษาและบริการในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด คือ 23,417 คน โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบขนาดของประชากรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ราย)

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด (ราย)

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{23,417}{1 + 23,417 (0.05)^2} \\ &= 393.3 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 394 ตัวอย่าง เพื่อความถูกต้องและเหมาะสม ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. วิธีทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร

วิธีทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร ได้แก่ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามกับผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง ที่มาใช้บริการประมาณ 40 คน โดยแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ ที่เป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 20 คน/วัน และผู้ป่วยในจำนวน 20 คน/วัน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 200 คนและผู้ป่วยในจำนวน 200 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแบบจนครบตามจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงบูรณาการจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยของสถาบันต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Response Question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert, 1961 : 135 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 72) ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมใน 4 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การตอบสนองโดยรวดเร็ว

มีคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ (ด้านละ 5 ข้อ) มีความหมาย ดังนี้

มากที่สุด	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
มาก	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจ	มาก
ปานกลาง	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
น้อย	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจ	น้อย
น้อยที่สุด	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่าของผู้ใช้บริการ

โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert, 1961 : 135 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 74) ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุม ห้องโถงคุณค่าโดย แบ่งกิจกรรมภายในองค์การ เป็น 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก ประกอบด้วย ปังจ้ยนำเข้า การปฏิบัติการ ปังจ้ยนำออก การตลาดและการขาย การบริการ และกิจกรรมสนับสนุน ประกอบด้วย การจัดหา การพัฒนาด้านเทคโนโลยี การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ มีคำถามทั้งหมดจำนวน 45 ข้อ (มีความหมายดังแสดงไว้ในตอนที่ 2)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert, 1961 : 135 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 72) ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมใน 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่การให้บริการ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการพยาบาล มีคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ (มีความหมายดังแสดงไว้ในตอนที่ 2)

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดกลยุทธ์

ทางการแข่งขัน แนวคิดห้องโถงคุณค่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ เป็นต้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้

2. กำหนดขอบข่ายเนื้อหาของข้อคำถาม ตามความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดกลยุทธ์ทางการแข่งขัน แนวคิดห้องโถงคุณค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อใช้บริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

3. รวบรวมข้อคำถาม ในแต่ละด้าน แล้วจัดทำเป็นฉบับร่างของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

การวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข เนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมตาม จุดมุ่งหมายของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย แล้วนำไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยให้ตรง ตามเนื้อหา ทั้งความเที่ยงตรงเชิง โครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร วุฒิการศึกษา ปร.ด (ยุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค) รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาฝ่ายบริการวิชาการและ ฝึกอบรม ตำแหน่ง ประธานหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5.2 รองศาสตราจารย์ ดร. ประภัสสร ปรีเอี่ยม วุฒิการศึกษา ปร.ด. (การบริหาร พัฒนา) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์พิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม

5.3 รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา วุฒิการศึกษา พบ.ม (การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์) อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม

จากนั้นผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละ ข้อแล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอแนะ จากนั้นผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะบริบทใกล้เคียงในโรงพยาบาล เมืองสรวง จำนวน 50 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อโดยวิธีการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) ซึ่งแต่ด้านมีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายด้าน
ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน	0.328-0.493
ด้านการสร้างความแตกต่าง	0.352-0.571
ด้านกลุ่มเป้าหมาย	0.211-0.591
ด้านการตอบสนองโดยรวดเร็ว	0.257-0.650
ด้านปัจจัยนำเข้า	0.415-0.629
ด้านการปฏิบัติการ	0.462-0.547
ด้านปัจจัยนำออก	0.354-0.618
ด้านการตลาดและการขาย	0.327-0.584
ด้านการบริการ	0.243-0.564
ด้านการจัดหา	0.276-0.668
ด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี	0.278-0.586
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	0.264-0.555
ด้านโครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ	0.486-0.574
ด้านการอำนวยความสะดวก	0.285-0.606
ด้านบริการทางการแพทย์	0.359-0.617
ด้านการพยาบาล	0.211-0.600

จากนั้นวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ .959

7. จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์พร้อมลงรหัสในแบบสอบถาม เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ออกหนังสือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยตนเองพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญกับผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง ที่เป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 20 คน/วัน และผู้ป่วยในจำนวน 20 คน/วัน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 200 คนและผู้ป่วยในจำนวน 200 คน จนครบตามจำนวน 400 คน
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม
4. วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล
 - 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบว่าข้อมูลแต่ละชุดมีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยอย่างสมบูรณ์
 - 1.2 แยกประเภทของข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบของการวิจัย เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์
 - 1.3 เปลี่ยนคำตอบให้เป็นรหัสเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนิน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 99-100)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนิน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังแสดงที่ข้อ 2.2

2.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนิน การวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังแสดงที่ข้อ 2.2

2.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลยุทธ์การแข่งขันและกิจกรรมภายในห้องฉุกเฉินกับความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร กลุ่มที่ 1 และตัวแปรกลุ่มที่ 2

ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

2.5.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มที่ 1 มีข้อมูล คือ คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันและข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ คะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการพยาบาล

2.5.2 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มที่ 1 มีข้อมูล คือ คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ คะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการพยาบาล

ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (ทิพยา กิจวิจารณ์. 2549 : 219)

$r_{xy} = -1$	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

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งสูตรของ IOC มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 213)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruence)
 \sum แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์ของการให้คะแนน มีดังนี้

R = +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 R = 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 R = -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามรายข้อ ในแบบวัดแต่ละฉบับ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ ดังนี้ (ปัญญา ธีระวิทย์เลิศ. 2548 : 42)

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง X กับ Y
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด X (คะแนนรายข้อ)
 $\sum Y$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด Y (คะแนนรวมทั้งฉบับ ยกเว้นข้อ
 นั้น)
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด X
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด
 $\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง X กับ Y แต่ละข้อ

n แทน จำนวนคู่ระหว่าง X และ Y

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค Cronbach ซึ่งหาได้จากสูตร ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปี ๒๕๔๖ : ๙๔)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

กำหนดให้	r_{tt}	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient)
	k	แทน	จำนวนข้อทั้งหมดของแบบสอบถาม
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy} : Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า กับความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจะมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

นอกจากนี้ได้ตีความหมายของความสัมพันธ์จากค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้
ถ้าหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์

ถ้าหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ -1.00 หรือ 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันสูงสุดหรือสมบูรณ์ (Perfect Correlation)

ถ้าหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0 จะเป็นความสัมพันธ์ทางบวกหรือ

ตัวแปร 2 ตัว แปรผัน ไปในทิศทางเดียวกัน

ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0 จะเป็นความสัมพันธ์ทางลบหรือ

ตัวแปร 2 ตัว แปรผันแบบผกผันกัน คือ แปรผันในทิศทางตรงกันข้ามกัน

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังกล่าว หาได้จากสูตร ดังนี้ (นัตรศิริ ปิยะพิมพ์ลิตธิ์.

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_{xt} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรกลุ่มที่ 1

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรกลุ่มที่ 2

n แทน กลุ่มตัวอย่าง

X แทน กลยุทธ์การแข่งขัน หรือ กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า

Y แทน ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY