

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ในกรุงเทพฯ ได้ดำเนินการศึกษาโดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือและวิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. ผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ที่เป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ไทย และมีแหล่งที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 51 แห่ง เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 แห่ง ตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan(Krejcie and Morgan, 1970: 608-610) เพื่อศึกษาความสามารถในการให้บริการ แต่มีผู้ประกอบการสถานพยาบาลที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลจำนวน 40 แห่ง
2. ผู้รับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างสถานพยาบาลละ 5 ราย ของจำนวนผู้ที่มารับบริการสถานพยาบาลใน 40 แห่งที่เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ รวม 200 คน เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการ
3. ผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่ดำเนินธุรกิจมากกว่า 5 ปี จำนวน 2 ราย และนายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย รวมทั้งหมดจำนวน 3 ราย เพื่อสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและทดสอบ เครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ และทฤษฎีการตลาดบริการ แล้วสรุปประเด็นตัวแปรและสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. นำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านคือ นักวิชาการการตลาด นักวิชาการภาษาไทย และผู้ประกอบการสถานพยาบาล ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทางด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา แล้วปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายประชากรที่ศึกษา เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธี Cronbach's Alpha ได้ดังนี้

การตลาดบริการด้านต่างๆ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	
	ถามผู้รับบริการ	ถามผู้ประกอบการ
ด้านการบริการ	.911	.856
ด้านการกำหนดราคา	.833	.871
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย	.729	.700
ด้านการสื่อสารการตลาด	.722	.754
ด้านกระบวนการ	.871	.877
ด้านพนักงาน	.948	.960
ด้านภูมิทัศน์	.889	.928
รวม	.962	.960

4. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ส่งหนังสือขออนุญาตนายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย เพื่อขออนุญาต เข้าเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการสถานพยาบาลที่เป็นสมาชิกของสมาคม

2. ส่งหนังสือขออนุญาตผู้ประกอบการสถานพยาบาล เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล จากผู้ประกอบการและผู้รับบริการในสถานพยาบาลผู้สูงอายุนั้น

3. เข้าเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ จากผู้ประกอบการที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล โดยวิธีเจาะจง ด้วยแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์โดยใช้ค่าทางสถิติ

5. เข้าเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสถานพยาบาล และนายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ดังนี้

- 5.1 ความสามารถในการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ
 - 5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ
 - 5.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในบทบาทภาคเอกชน
 - 5.4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในบทบาทภาครัฐ
6. บันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และนำมาเรียบเรียงเป็นข้อความในรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ประกอบการ ใช้ความถี่ ร้อยละ
2. การศึกษาความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย
3. การเปรียบเทียบความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้บริโภคเมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ t-test และ One Way ANOVA
4. การศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ใช้ค่าเฉลี่ย
5. การเปรียบเทียบความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เมื่อจำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ ใช้ t-test และ One Way ANOVA
6. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ใช้ผลสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ และผลการศึกษาความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการ และผลการศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ
7. เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความต้องการ/ความสามารถระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความต้องการ/ความสามารถระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความต้องการ/ความสามารถระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความต้องการ/ความสามารถระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความต้องการ/ความสามารถระดับมากที่สุด