

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ที่มาใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามศูนย์บริการสุขภาพที่เปิดให้บริการกายภาพบำบัด ได้แก่ ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ ประกอบด้วย โรงพยาบาลนครพิงค์ (ประจำ อ.เมืองเชียงใหม่) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ (รพ.สวนดอก) โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ และโรงพยาบาลประสาท และศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน ประกอบด้วย โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 โรงพยาบาลเซ็นทรัลเวิลด์โมเรียล โรงพยาบาลเทพปัญญา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลช้างเผือก และโรงพยาบาลราชเวช

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชากรที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็นศูนย์บริการของรัฐจำนวน 100 ตัวอย่าง และศูนย์บริการของเอกชน จำนวน 100 ตัวอย่าง

3.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด ว่าปัจจัยอะไรบ้างมี ผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดยแยกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service), ปัจจัยด้านบุคคล (นักกายภาพบำบัด) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) และปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด เป็นข้อมูลความเห็นของผู้บริโภค ให้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กายภาพบำบัด โดยแยกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้าน สถานที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมอยู่แล้วและได้นำมาใช้ในการศึกษาได้แก่ สถิติการให้บริการ ของแผนกกายภาพบำบัด เอกสารทางวิชาการ เช่น วารสารสุขภาพ รายงาน การวิจัย เรื่องสั้นเกี่ยวกับสุขภาพ และการค้นคว้าอิสระและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็น แนวทางในการค้นคว้าต่อไป

3.3 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้ศูนย์บริการกายภาพ บำบัด จำนวน 200 ตัวอย่าง

เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นต้น รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการ กายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

- ความหมายของการรักษาพยาบาล
- สาเหตุอาการป่วยที่ทำให้มาใช้ศูนย์บริการสุขภาพบำบัด
- ความถี่ในการใช้ศูนย์บริการสุขภาพบำบัด
- ประเภทของบริการสุขภาพบำบัดที่ใช้บริการมากที่สุด
- ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย
- วัตถุประสงค์ของการเลือกใช้บริการศูนย์สุขภาพบำบัดในครั้งนี้
- วันที่มักมาใช้บริการ
- ค่าใช้จ่ายในการมาใช้ศูนย์บริการทางสุขภาพบำบัด
- ช่วงเวลาที่มักใช้ศูนย์บริการสุขภาพบำบัด

1.2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพบำบัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตัวเองมากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มารวบรวม นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงจำนวนและร้อยละ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพบำบัด ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ ส่วนที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้ศูนย์บริการสุขภาพบำบัด จะเป็นส่วนข้อมูลที่ใช้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพบำบัด

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล เครื่องมือทันสมัย ครอบคลุมช่วงเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม เป็นต้น
- ปัจจัยด้านบุคลากร (Person) เช่น ความรู้ความชำนาญในการรักษา มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ เป็นต้น
- ปัจจัยด้านราคา (Price) เช่น ค่าบริการมีความเหมาะสม มีการแสดงค่ารักษาแต่ละครั้งชัดเจน เป็นต้น

- ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและปลอดภัย เป็นต้น
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ การจัดโปรแกรมรักษาในราคาพิเศษ เป็นต้น

2.2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ให้ผู้ใช้งานบริการกายภาพบำบัด จัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด โดยให้คะแนนตามลำดับดังนี้ คือ ลำดับที่ 1 ความสำคัญมาก มีคะแนน เท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 ความสำคัญปานกลาง มีคะแนน เท่ากับ 2 คะแนนและ ลำดับที่ 3 ความสำคัญน้อย มีคะแนนเท่ากับ 1 และ ลำดับที่ 4 ไม่มีอิทธิพล มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนน

ระดับอิทธิพล

ค่าคะแนน

ความสำคัญมาก

3

ความสำคัญปานกลาง

2

ความสำคัญน้อย

1

ไม่มีอิทธิพล

0

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย ในการแปลความหมายใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลผล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

คะแนน

หมายถึง

ช่วงคะแนน

2.51 – 3.00

ปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก

ช่วงคะแนน

1.51 – 2.50

ปัจจัยที่มีอิทธิพลปานกลาง

ช่วงคะแนน

0.50 – 1.50

ปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อย

ช่วงคะแนน

0.00 – 0.49

ไม่มีอิทธิพล

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ ส่วนที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด ส่วนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กายภาพบำบัด โดยให้ตอบแบบสอบถามแสดงถึง ระดับความพึงพอใจต่อบริการกายภาพบำบัด โดยแยกเป็น 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านระดับราคา ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาด

3.2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ให้ผู้ใช้บริการเลือกข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด โดยแต่ละข้อเป็นคำถามให้เลือกตอบ 4 ระดับ ทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละอันดับ ดังนี้ คือ อันดับที่ 1 พึงพอใจมาก มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน อันดับที่ 2 พึงพอใจปานกลาง มีคะแนน เท่ากับ 2 คะแนนและ อันดับที่ 3 พึงพอใจน้อย มีคะแนนเท่ากับ 1 และ ลำดับที่ 4 ไม่มีพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนน

ประกอบด้วย

คะแนน	ระดับความพอใจ
3	ความพึงพอใจมาก
2	ความพึงพอใจปานกลาง
1	ความพึงพอใจน้อย
0	ไม่พึงพอใจ

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย ในการแปลความหมายใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลผล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ช่วงคะแนน	คะแนน	หมายถึง
ช่วงคะแนน	2.51 – 3.00	ระดับความพึงพอใจมาก
ช่วงคะแนน	1.51 – 2.50	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนน	0.50 – 1.50	ระดับความพึงพอใจน้อย
ช่วงคะแนน	0.00- 0.49	ไม่พึงพอใจ