

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้มาใช้บริการที่สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากข้อมูลทางสถิติในปี พ.ศ. 2549 พบว่ามีจำนวนผู้มาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งสิ้น 80,943 คน เฉลี่ยวันละ 264 คน

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างของการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย ตามตารางของซูดแมน (Sudman, 1976) การเลือกตัวอย่างใช้แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการ ณ สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป สามารถสื่อสารได้ด้วยภาษาไทย และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self Administrated Questionnaire) เพื่อทราบถึงระดับความสำคัญของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแบบสอบถามของพาราสุรามาน และคณะ (1988) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ โดยแบ่งเป็น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 4 ข้อ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการจำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามใช้ข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เป็น 7 ระดับ โดยระดับความคาดหวังและการรับรู้ จะเรียงลำดับจาก น้อยไปมาก ระดับ 1 แสดงถึงระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการต่ำสุด ระดับความคาดหวังและการรับรู้จะเพิ่มขึ้นตามค่าของตัวเลข จนถึงระดับ 7 ซึ่งแสดงถึงระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการสูงสุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านของคุณภาพการบริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญในแต่ละด้านของทั้ง 5 ด้าน ของคุณภาพการบริการ ใช้สเกลแบบที่มีผลรวมคงที่ (Constant-Sum Scale) โดยคะแนนรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 100 คะแนน ซึ่งคะแนนมาก หมายถึง ระดับความสำคัญมาก และคะแนนน้อย หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity)

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์จากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 2 ท่าน และอาจารย์จากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 2 ท่าน ร่วมตรวจสอบด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของการวัด แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามมีความตรงตามขอบเขตที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่หาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหา

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.9840 และส่วนของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.9460 โดยคุณภาพการบริการในแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในคุณภาพการบริการแต่ละด้าน

คุณภาพการบริการ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	ความคาดหวังต่อร้านขายยาทั่วไป	การรับรู้จริงที่ได้รับจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.9278	0.7579
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.9371	0.8561
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.9183	0.9145
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.9639	0.7792
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.9595	0.8683
รวม	0.9840	0.9460

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นค่าที่แสดงถึงความสามารถของเครื่องมือในการวัดได้ผลคงที่แน่นอน (พิพจน์ ลักษมีจรัสกุล, 2537) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่า มากกว่า 0.6 และหากค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.8 ถือว่าเครื่องมือที่มีความแม่นยำมาก จากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในส่วนของการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.7579 และ 0.7792 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ในขณะที่ความเชื่อมั่นของความคาดหวังและการรับรู้ในภาพรวม และในด้านอื่นนั้น อยู่ในระดับที่ดี เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม มีค่ามากกว่า 0.8

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ

ใช้สถิติอ้างอิง t-test เพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งโดยรวม แต่ละด้าน และแต่ละข้อย่อย วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการและระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ
3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการลบออกจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ โดยรวม แต่ละด้าน และแต่ละข้อย่อย และวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติอ้างอิง t-test
4. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามแบบถ่วงน้ำหนัก โดยการนำความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการคูณกับน้ำหนักความสำคัญของแต่ละด้าน (น้ำหนักความสำคัญของคุณภาพการบริการในแต่ละด้านเป็นอัตราส่วนที่ได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ตามความรู้สึกรั้งถึงความสำคัญที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยผลรวมของคะแนนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 100 คะแนน)

สถานที่ทำการศึกษา

สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาทำการศึกษาทั้งสิ้น 10 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2550 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 และทำการเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2550 ในช่วงเวลาทำการ คือวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-18.00 น. และวันเสาร์ เวลา 9.00-17.00 น.