

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงพยาบาลในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขต และวิธีการศึกษา

##### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้จะเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงพยาบาลในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้แนวทางการศึกษา 6Ws และ 1H เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคได้แก่ Who (ใครคือกลุ่มเป้าหมาย) What (ผู้บริโภคซื้ออะไร) Why (ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ) Who (ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ) When (ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด) Where (ผู้บริโภคซื้อที่ไหน) และ How (ผู้บริโภคซื้ออย่างไร)

##### ประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเครือวิสต้า ณ ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว และ โรงพยาบาลเครือเมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างอ้างอิงโดยใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman (1976: 87) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย และ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเครือวิสต้า ณ ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว และ โรงพยาบาลเครือเมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ในช่วงวันจันทร์-อาทิตย์ เวลา 11.00 – 22.30 น. ซึ่งเป็นรอบเวลาฉายภาพยนตร์ของทุกวัน

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ให้บริการโรงพยาบาลนครเรื่อวิศดำ ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว และโรงพยาบาลนครเรื่อเมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำนวน 300 ชุด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ เช่น วารสาร สิ่งพิมพ์ ตำรา งานวิจัย และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self Administrated Questionnaire) โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงพยาบาลนครในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริโภคคือใคร (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไม ผู้บริโภคจึงซื้อ (Why) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) และ ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลนครในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลนคร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลของข้อมูล เช่น การนำเสนอเป็นตารางความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ร้อยละ (Percentage)

สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลนครมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (เอกชัย อภิศักดิ์กุล และคณะ, 2550)

คะแนน	ระดับความสำคัญ
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

และการแปลผลใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ค่าเกณฑ์ดังนี้ (เอกชัย อภิศักดิ์กุล และคณะ, 2550)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ปานกลาง
3.50 – 4.49	มาก
4.50 – 5.00	มากที่สุด

#### สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ โรงพยาบาลศรีวิสต้า ณ ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว โรงพยาบาลศรีเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 11 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2553 – เมษายน 2554 และทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 3 มกราคม 2554 – 1 กุมภาพันธ์ 2554