

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขนาดตัวอย่าง และวิธีเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การรายงานผลการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด บุคคล กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ณ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบสะดวก (Convenience) จากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

## วิธีการศึกษา

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การวัดระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้านจะเป็นการให้ระดับความพึงพอใจด้วย Rating Scale

ทั้งนี้การวัดระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยในแต่ละคำถาม จะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด ตามวิธี Rating Scale (กฤษทลี เวชสาร, 2543 : 123)

โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนนและค่าเฉลี่ยดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | คะแนน | การแปลผล    |
|------------------|-------|-------------|
| น้อยที่สุด       | 1     | 1.00 – 1.49 |
| น้อย             | 2     | 1.50 – 2.49 |
| ปานกลาง          | 3     | 2.50 – 3.49 |
| มาก              | 4     | 3.50 – 4.49 |
| มากที่สุด        | 5     | 4.50 – 5.00 |

### การรายงานผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบของการบรรยายและตารางข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บท ได้แก่

1. บทนำ
2. ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
3. ระเบียบวิธีการศึกษา
4. ผลการศึกษา
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ

### ระยะเวลาในการศึกษา

ใช้เวลาในการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548 ถึง พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved