

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

3.1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ จำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง เชียงราย จำนวน 147,545 คน และเป็นประชากรที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย(จังหวัด เชียงราย, ธันวาคม : 2552)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenient Sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ95 จำนวน 400 ราย ตามวิธีของทาโฆมานเน(ยูทช ไกยวรรณ 2548 : 79) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

โดยที่

$$n = \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากรในที่มีค่าเท่ากับ 147,545}$$

$$e = \text{ระดับความเชื่อมั่นในที่มีค่าเท่ากับ 0.05}$$

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= 147,545 / \left[1 + (147,545 \times 0.05^2) \right] \\ &= 147,545 / 369.87 \\ &= 398.91 \end{aligned}$$

จากการกำหนดขนาดตัวอย่าง ความเชื่อมั่น 95% จะ ได้ 400 ราย

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงรายทั้ง 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทีละ 200 ราย รวมเป็นจำนวน 400 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และจากวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนโรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้ารับบริการ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี สถานที่ท่านทราบข้อมูล และบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงราย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายที่รวบรวมได้จะทำการวิเคราะห์โดยค่าความถี่(Frequency) การนำเสนอในรูปแบบของอัตราร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale ทัศนคติ เวชสาร, 2545) เนื่องจากคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับที่มีผลในการเลือกใช้บริการ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีผลในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีผลในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีผลในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีผลในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีผลในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ในอำเภอเมืองเชียงราย

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – เดือนธันวาคม 2552

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนกุมภาพันธ์ 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved