

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่อง ขอบเขตและวิธีการศึกษา วิธีการคัดเลือกตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา ระยะเวลาในการศึกษา และการรายงานผลการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีขอบเขตการศึกษาและแหล่งข้อมูลดังนี้

ขอบเขตการศึกษา ศึกษาจากผู้บริโภคที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน ทั้ง 9 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค โรงพยาบาลเชียงใหม่รามฯ 1 โรงพยาบาลเชียงใหม่รามฯ 2 โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่แอมโมเรียล โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลช้างเผือก โรงพยาบาลราชเวชเชียงใหม่ และโรงพยาบาลหมอวงศ์¹

แหล่งข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 แหล่ง ได้แก่

1. **แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ศึกษาจาก ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการรักษาโรคทั่วไป จำนวน 9 แห่ง ตามขอบเขตที่ระบุไว้ข้างต้น

2. **แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว เช่น วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

¹ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการคัดเลือกตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

การคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling)² คัดเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) และเนื่องจากไม่ทราบว่ามีประชากรที่มีอยู่เป็นจำนวนเท่าไร จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบ Ad hoc³ (Ad hoc Method) จำนวน 178 ตัวอย่าง เพื่อใช้แทนประชากรทั้งหมดที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มตัวอย่างผู้บริโภครวม 9 แห่ง การกำหนดจำนวนตัวอย่างใช้เกณฑ์จำนวนเตียงของแต่ละโรงพยาบาลเป็นหลัก ในสัดส่วน 1 ต่อ 10 ดังนี้

1. โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	จำนวน	60	ตัวอย่าง (600 เตียง)
2. โรงพยาบาลเชียงใหม่รามฯ 1	จำนวน	35	ตัวอย่าง (350 เตียง)
3. โรงพยาบาลเชียงใหม่รามฯ 2	จำนวน	13	ตัวอย่าง (130 เตียง)
4. โรงพยาบาลลานนา	จำนวน	18	ตัวอย่าง (180 เตียง)
5. โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่เมมโมเรียล	จำนวน	15	ตัวอย่าง (150 เตียง)
6. โรงพยาบาลรวมแพทย์	จำนวน	12	ตัวอย่าง (120 เตียง)
7. โรงพยาบาลช้างเผือก	จำนวน	10	ตัวอย่าง (101 เตียง)
8. โรงพยาบาลราชเวชเชียงใหม่	จำนวน	10	ตัวอย่าง (100 เตียง)
9. โรงพยาบาลหมอวงศ์	จำนวน	5	ตัวอย่าง (49 เตียง)
	รวม	<u>178</u>	ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

² กุณฑิ เวชสาร. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540, หน้า 129.

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 152.

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะผู้บริโภคที่โดยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนที่ 2 ในส่วนประสมการตลาดบริการบางด้านที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบที่ให้เลือกรับ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุดและมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

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

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 9 แห่ง เมื่อทางโรงพยาบาลอนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูลได้ ผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 คน จึงนำแบบสอบถามไปยังโรงพยาบาลที่กำหนดเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยชี้แจงแก่ผู้บริหารให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม แล้วทำการสัมภาษณ์

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เป็นเวลา 20 วัน ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ - 29 กุมภาพันธ์ 2542

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC⁺ และใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริหารในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เวลาประมาณ 5 เดือน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2541 - มีนาคม 2542

การรายงานผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลใจอยู่ในรูปแบบของการบรรยายและตารางเสนอข้อมูล โดย
แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บท ได้แก่

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา