

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา การเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา การจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในเลือกบริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสภาพประจำปี ของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้มีอำนาจตัดสินใจของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขต นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน จำนวน 65 โรงงาน เช่น บริษัท แอล ที อี ซี จำกัด บริษัท โสยา กลาสติคส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ลำพูนซิงเดนกัน จำกัด บริษัท อิเล็กโทรเซรามิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นต้น (สำนักงานการนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ 2550: ระบบออนไลน์) ในการศึกษาครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจากประชากร ทั้งหมดจำนวน 65 โรงงาน ซึ่งยังดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรทั้งสิ้น คือ ผู้มีอำนาจตัดสินใจของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ที่เป็นผู้

ตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงาน
อุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขต นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 65 โรงงาน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วาสารสิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่
ตำแหน่งอายุงาน อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทอุตสาหกรรม
ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาเปิดทำการ สัญชาติผู้ถือหุ้น จำนวนพนักงาน ประวัติ
การเลือกใช้บริการ เช่น รายการตรวจ สถานพยาบาลที่เลือกใช้
- ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงาน
อุตสาหกรรม ได้แก่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย การมีชื่อเสียงของสถานพยาบาล มีบริการ
ตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ รายการตรวจได้รับการอนุญาตให้ตรวจถูกต้องตาม
กฎหมาย อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจได้มาตรฐานสามารถสอบย้อนได้ การจัดทำรายงานผลการตรวจ
ที่ชัดเจนกับหน่วยงานราชการ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผลการตรวจถูกต้อง ถูกคน และได้ทันเวลา
การตรวจไม่เป็นพิษกับสิ่งแวดล้อม มีแพทย์อาชีวอนามัยให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตาม
ความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก

ปัจจัยด้านราคา ประกอบด้วย อัตราค่าบริการ ระยะเวลาในการชำระค่าบริการ
หลังจากการให้บริการ การยืดหยุ่นอัตราค่าบริการตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของสถานพยาบาล การมี
Website การติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน การ
ให้บริการตรวจนอกเวลาทำการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การเข้าร่วมในสัปดาห์ความ
ปลอดภัยของโรงงานเพื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ และการป้องกันอันตรายต่อสุขภาพอันเกิดจากการ
ทำงาน การให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน มีรายการตรวจเพิ่มเติมในค่าบริการลดพิเศษให้
สำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มนอกเหนือจากที่โรงงานกำหนดให้

ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีปริมาณเพียงพอกับพนักงาน มีความชำนาญในการตรวจ มีใบประกอบวิชาชีพเฉพาะทางตรงสายงาน มีการบริการตรวจที่แม่นยำและถูกต้อง เช่น การเจาะเลือด มีความรวดเร็วในการให้บริการตรวจ มีอัตรากำลังดีในการบริการ มีจรรยาบรรณในการตรวจ มีจรรยาบรรณในการรักษาความลับของลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ในการตรวจ มีมนุษยสัมพันธ์ดีพูดเพราะ มีการแต่งกายที่เหมาะสมและสุภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ระยะเวลาในการให้บริการตรวจ ความถูกต้องในการเก็บส่งตรวจ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการของพนักงาน การยืดหยุ่นในการตรวจตามสภาพการทำงานของโรงงาน มีการตรวจซ้ำในกรณีมีผลการตรวจผิดปกติ มีแพทย์มาแนะนำการอ่านผลการตรวจ และปฏิบัติตัวหลังจากรายงานผล การติดต่อสอบถามปัญหาสุขภาพที่ไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ประกอบด้วย ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ การให้ความรู้เพิ่มเติมในวันตรวจในรูปแบบองค์ความรู้เรื่องสุขภาพ ความสะอาดของสถานที่ในการตรวจ รูปแบบชุดฟอร์มพนักงาน และการมีใบประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานคุณภาพ

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

3. เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความสำคัญ |
|-----------|----------------|
| 1 | น้อยที่สุด |
| 2 | น้อย |
| 3 | ปานกลาง |
| 4 | มาก |
| 5 | มากที่สุด |

4. การแปรผลใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ค่าเกณฑ์ดังนี้

| 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 |

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนพฤศจิกายน 2550 ถึง เดือน มีนาคม
2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved