

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 10 – 60 ปี ที่ใช้บริการโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางความเชื่อมั่นที่ 95 % ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 322 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ทั้ง 7 โรง ในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน คือ โรงละ 46 คน สำหรับการเก็บข้อมูลจะเก็บบริเวณหน้าโรงพยาบาลทั้ง 7 โรง โดยจะกระจายเก็บตัวอย่างทุกวันในช่วงเวลาที่โรงพยาบาลเปิดให้บริการ คือ ตั้งแต่เวลา 10.00 – 23.00 น.

ขอบเขตเนื้อหา

สำหรับขอบเขตเนื้อหาในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยคำนึงถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ นอกจากนี้ยังจะศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม สำหรับลูกค้าของโรงพยาบาลนครเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร วารสาร บทความ รายงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งมี 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของโรงพยาบาลนครเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของโรงพยาบาลนครเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยได้กำหนดเกณฑ์ตามหลัก Likert Scale ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒัน, 2544)

- | | | |
|-----------------|-----------------|---|
| ระดับมากที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ | 5 |
| ระดับมาก | ให้คะแนนเท่ากับ | 4 |
| ระดับปานกลาง | ให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
| ระดับน้อย | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| ระดับน้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

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

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ตั้งแต่เดือน มกราคม 2546 ถึงเดือน เมษายน 2546

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University