

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากรและขนาดตัวอย่าง การเลือกตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาถึงความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ที่เป็นยาต้นตำรับ (Original Research) ซึ่งผ่านการค้นคว้าวิจัยและพัฒนาโดยบริษัทที่ถือสิทธิ์
2. ศึกษาเฉพาะแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
3. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาตามหน้าที่การทำงานของแพทย์ ดังนี้
 - การเตรียมความพร้อมก่อนการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
 - การเสนอขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
 - การติดตามผลการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
 - การส่งเสริมการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

วิธีการศึกษา

ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

สำรวจ (Survey) ด้วยการสัมภาษณ์แพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามรายละเอียดในภาคผนวก ข โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ

ได้แก่ ฟังพอใจมาก ฟังพอใจ ไม่ฟังพอใจ ไม่ฟังพอใจมาก

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ รวมทั้งรายงานทางวิชาการและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาได้แก่แพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 668 คน¹ ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก

จากตารางจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมของ Uma Sekaran² ประชากรที่มีในการศึกษาครั้งนี้ 668 คน ควรสุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 242 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. จำแนกแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลออกเป็น 3 กลุ่มตามขนาดของโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเตียงของผู้ป่วยในโรงพยาบาลนั้น ดังนี้³

โรงพยาบาลขนาดเล็ก	จำนวนเตียง	0-150 เตียง	จำนวนแพทย์	60	คน
โรงพยาบาลขนาดกลาง	จำนวนเตียง	150-450เตียง	จำนวนแพทย์	141	คน
โรงพยาบาลขนาดใหญ่	จำนวนเตียง	มากกว่า 450เตียง	จำนวนแพทย์	467	คน

2. คำนวณจำนวนตัวอย่างที่ต้องสุ่มในแต่ละกลุ่ม ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแพทย์ในแต่ละกลุ่มข้างต้น เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 242 ตัวอย่าง

¹ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. แบบสอบถามข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์. เชียงใหม่ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2542

² Uma Sekaran, *Research Methods for Business*, John Wiley and Sons Inc., 1992, p.253

³ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. แบบสอบถามข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์

โรงพยาบาลขนาดเล็ก	จำนวนแพทย์	60 คน	กลุ่มตัวอย่าง	22	ตัวอย่าง
โรงพยาบาลขนาดกลาง	จำนวนแพทย์	141 คน	กลุ่มตัวอย่าง	51	ตัวอย่าง
โรงพยาบาลขนาดใหญ่	จำนวนแพทย์	467 คน	กลุ่มตัวอย่าง	169	ตัวอย่าง
			กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น	242	ตัวอย่าง

3. จากนั้นจึงคำนวณจำนวนแพทย์ที่ต้องสุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลตามสัดส่วนของจำนวนแพทย์ในโรงพยาบาลนั้น ดังมีรายละเอียดดังนี้

3.1 โรงพยาบาลขนาดเล็กที่มีจำนวนเตียง 0-150 เตียง

ในกลุ่มนี้มีจำนวนแพทย์ทั้งสิ้น 60 คน ต้องสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 22 ตัวอย่าง

- โรงพยาบาลจินดา สิงหนคร	จำนวนแพทย์	1 คน	กลุ่มตัวอย่าง	1 คน
- โรงพยาบาลหมอวงศ์	จำนวนแพทย์	2 คน	กลุ่มตัวอย่าง	1 คน
- โรงพยาบาลกองบิน 41	จำนวนแพทย์	3 คน	กลุ่มตัวอย่าง	1 คน
- โรงพยาบาลเชียงใหม่ไคล้มอ	จำนวนแพทย์	3 คน	กลุ่มตัวอย่าง	1 คน
- โรงพยาบาลตาเซนต์ปีเตอร์	จำนวนแพทย์	3 คน	กลุ่มตัวอย่าง	1 คน
- โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวนแพทย์	5 คน	กลุ่มตัวอย่าง	2 คน
- โรงพยาบาลช้างเผือก	จำนวนแพทย์	6 คน	กลุ่มตัวอย่าง	2 คน
- โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์เชียงใหม่เมมโมเรียล	จำนวนแพทย์	6 คน	กลุ่มตัวอย่าง	2 คน
- โรงพยาบาลรวมแพทย์	จำนวนแพทย์	7 คน	กลุ่มตัวอย่าง	2 คน
- โรงพยาบาลแม่และเด็ก	จำนวนแพทย์	7 คน	กลุ่มตัวอย่าง	3 คน
- โรงพยาบาลค่ายกาวิละ	จำนวนแพทย์	8 คน	กลุ่มตัวอย่าง	3 คน
- โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2	จำนวนแพทย์	9 คน	กลุ่มตัวอย่าง	3 คน
	รวมแพทย์ทั้งหมด	60 คน	กลุ่มตัวอย่าง	22 คน

3.2 โรงพยาบาลขนาดกลางที่มีจำนวนเตียง 151-450เตียง

ในกลุ่มนี้มีจำนวนแพทย์ทั้งสิ้น 141 คน ต้องสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 51 ตัวอย่าง

- โรงพยาบาลประสาท	จำนวนแพทย์	7 คน	กลุ่มตัวอย่าง	2 คน
- โรงพยาบาลราชเวช	จำนวนแพทย์	11 คน	กลุ่มตัวอย่าง	4 คน
- โรงพยาบาลลานนา	จำนวนแพทย์	18 คน	กลุ่มตัวอย่าง	6 คน
- โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	จำนวนแพทย์	20 คน	กลุ่มตัวอย่าง	8 คน
- โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	จำนวนแพทย์	33 คน	กลุ่มตัวอย่าง	12 คน
- โรงพยาบาลนครพิงค์	จำนวนแพทย์	52 คน	กลุ่มตัวอย่าง	19 คน
	รวมแพทย์ทั้งหมด	141 คน	กลุ่มตัวอย่าง	51 คน

3.3 โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 450 เตียง

ในกลุ่มนี้มีจำนวนแพทย์ทั้งสิ้น 467 คน ต้องสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 169 ตัวอย่าง

- โรงพยาบาลสวนปรุง	จำนวนแพทย์	12 คน	สุ่มตัวอย่าง	4 คน
- โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	จำนวนแพทย์	455 คน	สุ่มตัวอย่าง	165 คน
	รวมแพทย์ทั้งหมด	467 คน	สุ่มตัวอย่าง	169 คน
	รวมแพทย์ทั้งหมดของโรงพยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม	668 คน	สุ่มตัวอย่าง	242 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Data) ของแพทย์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ประเภทของสถานพยาบาลที่ทำงานประจำอยู่ การมีคลินิกส่วนตัว ประสบการณ์ในการใช้บริการจากผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ และความถี่ในการใช้บริการจากผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของแพทย์ต่อการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์ โดยมีการจัดแบ่งเป็น 4 ประเด็นหลักคือ

- การเตรียมความพร้อมก่อนการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
- การเสนอขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
- การติดตามผลการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์
- การส่งเสริมการขายของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์

โดยจัดแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็น 4 ระดับด้วยกันคือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจมาก และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจ	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจมาก	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.00-3.26	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.25-2.51	หมายถึง	พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50-1.76	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.75-1.00	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามถึงปัญหาที่แพทย์พบจากการให้บริการของผู้เสนอขายเวชภัณฑ์และข้อเสนอแนะที่แพทย์มีเพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการต่างๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยได้ทดสอบแบบสอบถาม (Pretest Questionnaire) จำนวน 10 ชุดในเบื้องต้น ในระหว่างวันที่ 15-20 กุมภาพันธ์ 2543 และได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่อง จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาปฏิบัติงานในสนามจริง โดยการให้พนักงานสนามเป็นผู้แจกแบบสอบถามเพื่อให้แพทย์ตอบแบบสอบถามตามจำนวนที่คำนวณไว้ใน การสุ่มตัวอย่าง การสำรวจข้อมูลกระทำขึ้นในระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม 2543

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาโดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ เพื่อค้นหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลสรุปที่ได้จะถูกนำมาเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา โดยในการนำเสนอผลการศึกษานั้นสามารถแบ่งออกเป็น 5 บทดังนี้

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา
- บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ