

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากรและพนักงาน (People and Employee) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้มารับบริการทันตกรรม ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 3,644 รายต่อปี ในจำนวนนี้เป็นสัดส่วนชาวไทย 68% ชาวต่างชาติ 32% (ฐานข้อมูลทะเบียนประวัติผู้มารับบริการทันตกรรม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คำนวณจากสูตรต่อไปนี้ ด้วยระดับความ

เชื่อมั่น 95% (Yamane Taro, 1973)

$$n = N / [1 + N(e)^2]$$

$$= 3,644 / [1 + (3,644 \times 0.05 \times 0.05)] = 360 \text{ คน}$$

ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 ราย โดยการเลือกตัวอย่างตามสัดส่วนผู้รับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งมีจำนวนตัวอย่างชาวไทย 245 รายและชาวต่างชาติ 115 ราย โดยใช้วิธีเก็บตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 360 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการทันตกรรม จากแหล่งต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยใช้แบบสอบถาม ที่จัดทำเป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน อาชีพหลัก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกทันตกรรม ประเภทการรับบริการทันตกรรม จำนวนครั้งที่มารับการบริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการต่อครั้ง และจำนวนครั้งที่มารับบริการจนเสร็จสิ้นตามแผนการรักษา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากรและพนักงาน (People and Employee) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทันตกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมารวบรวมเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละส่วนประสมการตลาดบริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (อุทุมพร จามรمان, 2545) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ : พึงพอใจมากที่สุด = 5 คะแนน

พึงพอใจมาก = 4 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง = 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย = 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน

การแปลผลค่าเฉลี่ย : 4.21–5.00 = ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.41–4.20 = ให้ความพึงพอใจในระดับมาก

2.61–3.40 = ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.81–2.60 = ให้ความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00–1.80 = ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และแผนกทันตกรรม ชั้น 2 โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมีนาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved