

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) จึงได้กำหนดวิธีการศึกษา ภายใต้อำนาจต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา
- 3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาที่ศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

3.1.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร

3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ดังนี้ คือ ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ 7P's คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) 2) ด้านราคา (Price) 3) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5) ด้านบุคลากร(Person) 6) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ (Physical Evidence) 7) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 แหล่ง ได้แก่

3.2.1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาจากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยมารับบริการ จำนวน 400 คน

3.2.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว เช่น วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเก็บตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ที่เคยมารับบริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บตัวอย่าง

การคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เฉพาะผู้ที่เคยมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร

การกำหนดขนาดตัวอย่าง จากผู้มารับบริการในเวชระเบียนในปี 2545 จำนวน 203,592 คน (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย, 2545) โดยใช้ตาราง Taro yamane ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง สำหรับระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ขนาดตัวอย่าง 398 ตัวอย่าง (ชัยสิทธิ์ เถлимมีประเสริฐ, 2544) ตามสะดวก (Convenient sampling)

3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ (สิ่งนำเสนอทางกายภาพ) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสาคร

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความพึงพอใจ จะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 6 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่พอใจ มีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ (บุญธรรมกิจปริดาบวิสุทธิ, 2542) ดังนี้

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่พอใจ	0

ผลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง	มีผลต่อความพึงพอใจ
4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
0.50-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด
0.00-0.49	หมายถึง	ไม่พอใจ

3.6 ระยะเวลาที่ศึกษา

เดือนพฤศจิกายน 2545 – สิงหาคม 2546 (เก็บข้อมูลช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน 2546)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved