

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการการผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปเนื่องจากสามารถเซ็นยินยอมอนุญาตรับการผ่าตัดได้ด้วยตนเองจำนวน 200 คน โดยการเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเก็บตามความสะดวกเมื่อเข้ารับบริการ

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

1. ด้านการบริการของห้องผ่าตัด โดยศึกษาจาก ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) 7Ps ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์(Product) ราคา(Price) สถานที่(Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล(People) ลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)
2. ด้านการพยาบาลในห้องผ่าตัด ประกอบด้วย  
การพยาบาลในระยะก่อนการผ่าตัด  
การพยาบาลในระยะระหว่างการผ่าตัด  
การพยาบาลในระยะหลังการผ่าตัด

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่มารับบริการการผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำนวน 200 คนทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยวิธีการเก็บแบบสอบถามใช้วิธีการกระจายการเก็บแบบสอบถามก่อนออกจากโรงพยาบาลซึ่ง

การเก็บแบบสอบถามนี้มี 30%เป็นผู้ป่วยนอกและ 70%เป็นผู้ป่วยใน โดยเริ่มเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2548 จนถึง วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2548

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และเอกสารต่างๆ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพัพันซ์ , 2539)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50- 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50- 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50- 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50- 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00- 1.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

**ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา**

ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2547 ถึง เดือนพฤษภาคม 2548รวมระยะเวลา 7 เดือน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved