

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา โดยกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ ดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ประกอบด้วยด้านความสะดวก (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความสุภาพ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านลักษณะภายนอก (Tangible) และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers)

#### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ปกครองที่พาบุตรหลานมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ซึ่งมีจำนวนประมาณ 27,375 คน ต่อปี (ข้อมูลจากทะเบียนผู้ป่วยนอก แผนกกุมารเวช 3 มกราคม 2554) ซึ่งผู้ป่วยเด็กทุกคนที่มารับบริการตรวจรักษา จะผ่านขั้นตอนกระบวนการทำงานของแผนกกุมารเวชและขั้นตอนการพบแพทย์เหมือนกัน นักจิตวิทยาทางการแพทย์ ได้แบ่งชั้นแห่งพัฒนาการของเด็กในแต่ละวัย แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มทารกแรกคลอด อายุแรกคลอด – อายุ 1 เดือน (Newborn)
2. กลุ่มเด็กที่มี อายุตั้งแต่ อายุ 1 เดือน - 1 ปี (Infant)
3. กลุ่มเด็กที่มีอายุ ตั้งแต่ อายุ 1ปี - 3 ปี (Toddler)
4. กลุ่มเด็กที่มีอายุ ตั้งแต่ อายุ 3 ปี - 6 ปี (Preschool)
5. กลุ่มเด็กที่มีอายุ ตั้งแต่ อายุ 6 ปี - 12 ปี (School-age)

## 6. กลุ่มเด็กที่มีอายุ ตั้งแต่ อายุ 12 ปี - 15 ปี ( Puberty / Teenage )

### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือก

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการแผนกกุมารเวช ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ชีรุฒติ เอกะกุล, 2543) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5% ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 377 ราย ในการศึกษาครั้งนี้จะเก็บกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 420 ราย โดยเก็บทั้ง 6 กลุ่ม กลุ่มละ 70 รายเท่ากัน โดยใช้วิธีเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

### วิธีการศึกษา

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ คือ เอกสารทางวิชาการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และจากหนังสือ รายงานการวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ซึ่งเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ด้านความสะดวก (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความสุภาพ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านลักษณะภายนอก (Tangible) และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้(ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ในระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ในระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ แผนกผู้ป่วยนอกกุมาร

เวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

**ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา**

การศึกษานี้ตั้งเดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2554 ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล  
เดือนกรกฎาคม 2554

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved