

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เน้นเฉพาะผู้รับบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากลูกค้าผู้รับบริการใน เวชระเบียน ตั้งแต่เดือน มกราคม – กันยายน ในปี 2547 จำนวน 560 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 226 คน ( จากตาราง Drawin Hendel April , 1997 อ้างใน กนกทิพย์ พัฒนพัวพันธ์ , 2541 ) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบตามความสะดวก ( Convenience Sampling )

##### 3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย ( Descriptive Study ) เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ในด้านการบริการทั่วไป 4 ด้าน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาโรค การป้องกันและการฟื้นฟู โดยศึกษาจากคุณภาพการให้บริการ ( Service Quality ) 9 ประการ คือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองของลูกค้า ความปลอดภัยและ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

#### 3.2 วิธีการศึกษา

##### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) โดยการใช้แบบสอบถาม ตามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 226 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary Data ) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และเอกสารต่างๆ

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการพำนักอยู่กันใครอบครัว

ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่การมาใช้บริการในโรงพยาบาล เหตุและผลที่เลือกใช้บริการ การรับทราบข่าวสารของโรงพยาบาลและความคิดเห็นในการที่โรงพยาบาลมีแผนกให้การติดตามดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน

ส่วนที่3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับทั้ง 4 ด้านนั้น เป็นคำถามแบบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ( กนกทิพย์ พัฒนาพัชพันธ์, 2539 )

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

คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.99 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### 3.2.4 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2547 ถึง เมษายน 2548 รวมระยะเวลา 6 เดือน