

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาล
เชียงใหม่ราม มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร ของ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ /
บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริม
การตลาด (Promotion) ด้านบุคคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
(Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้ป่วยนอก ที่รับบริการคลินิกทางเดินอาหาร
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งมีจำนวนประมาณ 4,320 รายต่อปี (ข้อมูลสำรวจ 13 สิงหาคม 2551)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้จำนวน 366 ราย ซึ่งคำนวณจากสูตร $n =$
 $N/1+Ne^2$ ด้วยระดับความคลาดเคลื่อน 5% (Yamane Taro, 1973 p.726)

$$\begin{aligned}n &= N / 1+Ne^2 \\ &= 4320 / [1+(4320*0.05*0.05)] \\ &= 366.1\end{aligned}$$

ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 ราย โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก
(Convenience Sampling) โดยเจาะจงจากกลุ่มผู้มาใช้บริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาล
เชียงใหม่ราม

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการคลินิกทางเดินอาหาร
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) ศึกษาค้นคว้า จากวารสารทางการแพทย์ รายงานวิจัย เอกสาร หนังสือต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกทางเดินอาหาร ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและ ข้อเสนอแนะ ของผู้มารับบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ แบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

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

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลคือ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้ ใช้เวลา 4 เดือน คือ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551 ถึง
ตุลาคม พ.ศ. 2551 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved