

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งได้กำหนดวิธีการศึกษาภายใต้หัวข้อต่อไปนี้ ขอบเขตการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาที่ศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ บุคลากร คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ และขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการให้บริการ

3.1.2 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลทางสถิติในปี พ.ศ. 2551 พบว่ามีจำนวนผู้มาใช้บริการจากแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 11,965 คนต่อปี โดยเฉลี่ยวันละ 46 คน (โรงพยาบาลนครพิงค์, 2552)

3.1.3 กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้ตารางของซูดแมน (Sudman, 1976) ที่จำนวนประชากร 11,965 คน เมื่อเปิดตารางแล้วจะต้องเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง 250-500 ราย ดังนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 350 ราย การเลือกตัวอย่างใช้แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยจะทำการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาทำการ คือ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-12.30 น. โดยมีการกระจายการเก็บข้อมูลดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการกระจายจำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูล

วันที่เก็บข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
จันทร์	70
อังคาร	70
พุธ	70
พฤหัสบดี	70
ศุกร์	70
รวม	350

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 350 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย และบทความต่างๆ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่จำเป็น และเกี่ยวข้องมาทำการศึกษา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self Administrated Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขายบริการ บุคลากร คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ และขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความพึงพอใจ จะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2540)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถามประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จึงได้เกณฑ์การจัดระดับและแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 ระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือนเมษายน 2551 – พฤษภาคม 2552 โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2552 – กุมภาพันธ์ 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.6 สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

แผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่และ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved