

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7'Ps) และ
ด้านคุณภาพบริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้ที่เคยรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
กองบิน 41

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการในเวรระเบียบปี 2551 จำนวน
ทั้งสิ้น 23,122 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan (บุญชม ศรีสะอาด,
2545: 87) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 ตัวอย่าง สำหรับวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตาม
สะดวก (Convenience Sampling) จากผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการกับทางโรงพยาบาลกองบิน 41
ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่านทางห้องจ่ายยาโรงพยาบาลกองบิน 41

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม โดยรวบรวม
ข้อมูลจากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จำนวน 400 ตัวอย่าง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทาง
วิชาการ ข้อมูลทางสถิติต่างๆ ซึ่งค้นคว้าได้ทางหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
และข้อมูลที่ค้นคว้าได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล กองบิน 41 ในเรื่อง

- ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่และช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งปรากฏทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ

- เรื่องคุณภาพบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล กองบิน 41

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) (กฤษทลี เวชสาร, 2546: 122-124)

สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามที่มีตัวเลือกแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved