

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม ในครั้งนี้ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย ใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้าน การสร้างและ นำเสนอ ลักษณะ ทางกายภาพ พร้อมทั้งศึกษาถึงปัญหาของผู้ป่วยในที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม จังหวัดเชียงใหม่

##### ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในชาวไทย ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ซึ่งในปี 2552 มีจำนวนทั้งหมด 42,284 ราย (แผนกลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์, 2552)

##### ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบขนาดตัวอย่างจากตารางของ Seymour Sudman (คุณชาติ รื่นรมย์, 2549) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยเท่ากับ 400 ตัวอย่าง และใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของผู้ป่วยในชาวไทยที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ดังตาราง

| แผนกผู้ป่วยใน | จำนวนตัวอย่าง (ราย) |
|---------------|---------------------|
| วอร์ด 6       | 80                  |
| วอร์ด 7       | 80                  |
| วอร์ด 8       | 80                  |
| วอร์ด 9       | 80                  |
| วอร์ด 12      | 80                  |
| รวม           | 400                 |

โดยจะเก็บข้อมูลจากผู้ป่วย ใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในชาวไทย ที่แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้ ณ วันกลับบ้าน ซึ่งจะเก็บข้อมูลที่แผนกวอร์ด 6, 7, 8, 9 และ 12 โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยทำการเก็บข้อมูลทุกวัน จำนวน 10 ตัวอย่างต่อวัน โดยเวลา 08.00-12.00 น. เก็บข้อมูล 8 ตัวอย่าง และเวลา 12.01-16.00 น. เก็บข้อมูล 2 ตัวอย่าง

### วิธีการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในชาวไทย ที่เข้ามาใช้บริการที่แผนกวอร์ด 6, 7, 8, 9 และ 12 โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษา และเก็บรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ สิทธิที่ใช้ในการรักษา และพฤติกรรมในการรักษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน ที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้ บริการแผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนก ตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ นำเสนอ ในรูปตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ วิเคราะห์โดยการหา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

3. เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549, หน้า 122)

คะแนน ระดับความพึงพอใจ

1 น้อยที่สุด

2 น้อย

3 ปานกลาง

4 มาก

5 มากที่สุด

4. การแปลผลใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ค่าเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

1.00 – 1.49 น้อยที่สุด

1.50 – 2.49 น้อย

2.50 – 3.49 ปานกลาง

3.50 – 4.49 มาก

4.50 – 5.00 มากที่สุด

**สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษาครั้งนี้ สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จะดำเนินการที่แผนกворด์ 6, 7, 8, 9 และ 12  
โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่
2. การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การประมวลผลข้อมูล การจัดทำ และการนำเสนอรายงานจะ  
ดำเนินการที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ระยะเวลาในการดำเนินการ**

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินงานประมาณ 7 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2553 ถึงเดือน  
กันยายน 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved