

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา กลุ่มตัวอย่างและวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่เลือกใช้บริการหอผู้ป่วยในพิเศษต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพและ ด้านขั้นตอนหรือวิธีให้บริการ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือผู้มารับบริการที่แผนกหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการแผนกหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ทั้งหมดในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งเท่ากับ 3,380 ราย ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง สำหรับประชากรที่มีขนาดแตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (Saunders, Lewis และ Thornhill, 2000: 156) ได้ขนาดตัวอย่าง 357 ราย จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 360 ราย

วิธีการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างจากผู้ป่วยที่พักรักษาที่แผนกผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 360 ราย โดยวิธีคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ทั้งนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 360 ชุด

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จังหวัดที่พักอาศัย อำเภอในจังหวัดสมุทรสาครที่พักอาศัย การชำระเงินและสิทธิในการรักษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการ หอผู้ป่วยในพิเศษที่เคยใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในปัจจุบัน หอผู้ป่วยในพิเศษที่มาใช้บริการในปัจจุบัน เหตุผลที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และประเภทห้องผู้ป่วยที่เลือกพักรักษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพและ ด้านขั้นตอนหรือวิธีให้บริการ สอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษของโรงพยาบาลเป็นคำถามปลายเปิด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แบบสอบถามในส่วนที่เป็นความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps เป็นแบบสอบถามของการให้เรียงลำดับความคิดเห็นตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Zikmund William G. 1977) อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541:168) โดยมีระดับความคาดหวังแต่ละข้อคำถามให้เลือก 5 ระดับคือระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งระดับเห็นด้วย ระดับไม่แน่ใจ ระดับไม่เห็นด้วย และระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคาดหวัง เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การพิจารณาแบ่งแยกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ระดับช่วงคะแนนความคาดหวัง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระหว่าง	4.21-5.00 คะแนน
เห็นด้วย	ระหว่าง	3.41- 4.20 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ระหว่าง	2.61-3.40 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ระหว่าง	1.81-2.60 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระหว่าง	1.00-1.80 คะแนน

3.4 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร

3.5 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาใช้เวลาประมาณ4เดือนระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 – เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2553