

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าและแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการซึ่งประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอกทั่วไปในปี 2554 จำนวน 350,705 ราย (ข้อมูลจากทะเบียนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลานนา 4 มกราคม 2555) ใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวนตัวอย่างเป็น 400 ราย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากจากข้อมูลภายในของโรงพยาบาลลานนา หนังสือ และงานค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยระดับความพึงพอใจใช้มาตราวัด Rating Scale ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด (กฤษทลี เวชสาร, 2551) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่แผนกผู้ป่วยนอก

ทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนเมษายน - กันยายน 2555 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือน 15 กรกฎาคม ถึง 15 สิงหาคม 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved