

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ สามารถกำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาค้างนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ประชากร คือผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ และในการศึกษาค้างนี้ไม่สามารถประมาณจำนวนประชากรได้ จึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์วิศดำศูนย์การค้า 12 ห้างแก้ว และศูนย์การค้าโรงพยาบาลนครินทร์วิศดำภาคสวนแก้ว แห่งละ 100 คน รวมเป็น 200 คน ซึ่งได้ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล โดยใช้เวลา 1 สัปดาห์ คือเก็บตั้งแต่วันที่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ เวลา 11.00 – 16.00 น. และเวลา 19.00 – 21.00 น.

3.3 วิธีการศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์ต่อไป

3.4 ข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่จากการศึกษาภาคสนาม ที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงโดยการออกแบบสอบถามจากของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย หนังสือ ตำรา และเอกสารคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของโรงพยาบาลนครของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลนครของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลผลของการวิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC⁺) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามโดยประยุกต์ให้เลือกราคาตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักคำตอบการให้คะแนนตามวิธี Arbitrary Weighting ของ Likert (บุญชม, 2540) กำหนดน้ำหนักคำตอบเป็นคะแนนไว้ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด = 5, พึงพอใจมาก = 4, พึงพอใจปานกลาง = 3, พึงพอใจน้อย = 2 และพึงพอใจน้อยที่สุด = 1

สำหรับเกณฑ์มาตรฐานพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณ อาศัยหลักของ Millers (1970) อังโนวิทยา (2531 : 20) กำหนดขนาดของชั้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight Mean Score) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแบ่งช่วงคะแนนของระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00 คะแนน	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20 คะแนน	มีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40 คะแนน	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60 คะแนน	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80 คะแนน	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด