

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

##### 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาเข้ารับบริการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

##### 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรของการศึกษาวิจัยได้แก่ผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการที่เชียงใหม่ จำนวน 300 คน
2. กลุ่มตัวอย่างได้ทำการคัดเลือกจากผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน โดยการคัดเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive Sampling)
  - ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน
  - ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive Sampling) ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 คน

##### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้แบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคลของผู้รับบริการและด้านการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลนครพิงค์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสาร วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยด้านคุณภาพการให้โรงพยาบาลนครพิงค์ มีดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด (Open-ended and Close-ended)

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การบรรยายเป็นบทพรรณนาและสรุปประเด็นเป็นข้อ ๆ จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแสดงข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการบริการของบุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ