

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลที่ใช้ศึกษา ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้จำแนกได้ตามแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลในรูปการตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ และความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่โรงพยาบาลหางดง ได้มีการพัฒนาระบบการบริการในประเด็นที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจแล้ว

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปทฤษฎีและแนวคิด ซึ่งรวบรวมได้จากการค้นคว้าเอกสารที่เป็นบทความทางวิชาการจากหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ รายงานสถิติ ทั้งของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดการประยุกต์หลักเศรษฐศาสตร์ในงานสาธารณสุข ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข ทฤษฎีส่วนเกินผู้บริโภคและความยินดีจ่าย แนวคิดการวัดความเต็มใจจ่าย แนวคิดการวัดความพึงพอใจในสุขภาพ แนวคิดโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค รวมทั้งบริบทโรงพยาบาลหางดง นโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลหางดง ตลอดจนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

#### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้ป่วยนอกใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือบัตรทอง ที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 –

16.30 น. โดยมีอายุระหว่าง 15 – 65 ปี และเป็นผู้ที่ได้รับบริการครบทั้งกระบวนการแล้ว

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ มีจำนวน 300 ราย ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จากประชากรที่ศึกษาซึ่งมารับบริการ ณ โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ครบถ้วนทั้งกระบวนการแล้ว โดยเลือกสุ่มตัวอย่าง 1 ราย จากประชากรทุก ๆ 10 ราย ที่มารับบริการในช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2546

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการ จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ และรายได้ต่อเดือนของครอบครัวทั้งหมด ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด แบบหลายตัวเลือกซึ่งกำหนดให้แต่ละข้อเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในสุขภาพของผู้มารับบริการ โดยเป็นคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก และข้อมูลความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลหางดง ในด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสะอาดสบายทางกายภาพ ด้านการบริการ และด้านการรักษาพยาบาล เป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 : 166 – 167) แบ่งเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดให้แต่ละข้อเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการรับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก ซึ่งกำหนดให้แต่ละข้อเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่โรงพยาบาลหางดงมีการพัฒนาระบบการบริการในประเด็นที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้มีความพึงพอใจมากขึ้น และ

ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่โรงพยาบาล ได้มีการพัฒนาด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ ด้านการบริการ และด้านการรักษาพยาบาล จนเป็นที่พึงพอใจแล้ว โดยเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก ซึ่งกำหนดให้แต่ละข้อเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลในส่วนที่ 1 (ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ) ส่วนที่ 3 (ข้อมูลความเต็มใจจ่าย ค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ) และส่วนที่ 4 (ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่โรงพยาบาลทางดงมีการพัฒนาระบบการบริการในประเด็นที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ) ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางความถี่ร้อยละ

3.4.2 ข้อมูลในส่วนที่ 2 (ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ) กำหนดไว้ดังนี้

1) ข้อมูลความพึงพอใจในสุขภาพ ใช้วิธี Rating Scale ซึ่งเป็นวิธีจัดลำดับความพึงพอใจในสุขภาพของผู้มารับบริการ ได้แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 สุขภาพไม่ดี หมายถึง ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมามีปัญหาด้านสุขภาพรบกวนการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก จนต้องนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล

ระดับที่ 2 สุขภาพไม่ค่อยดี หมายถึง ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมามีปัญหาด้านสุขภาพจนต้องเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยนอกมากกว่า 3 ครั้ง

ระดับที่ 3 สุขภาพค่อนข้างดี หมายถึง ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมามีปัญหาด้านสุขภาพ จนต้องเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก 2 – 3 ครั้ง

ระดับที่ 4 สุขภาพดี หมายถึง ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมามีปัญหาด้านสุขภาพจนต้องเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก 1 ครั้ง หรือไม่มีปัญหาด้านสุขภาพเลย

ข้อมูลส่วนนี้วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

2) สำหรับข้อมูลความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลทางดงในด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ ด้านการบริการ และด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและการลงรหัสไว้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การลงรหัสข้อมูล
มากที่สุด	5 คะแนน	5
มาก	4 คะแนน	4
ปานกลาง	3 คะแนน	3
น้อย	2 คะแนน	2
น้อยที่สุด	1 คะแนน	1

ข้อมูลดังกล่าวนี้วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 สำหรับการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยสถิติไคสแควร์ ( $\chi^2$ )

### 3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งสิ้น 10 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนกันยายน 2546