บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่มีระบบประกันสังคมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษากลุ่มประชากรผู้ประกันตนในจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.2.1 การเลือกกลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกันตนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลของประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตน ที่เลือกใช้สิทธิโรงพยาบาลแห่งนี้ จากข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ในปีนี้ มีจำนวนผู้ประกันตนที่เลือกใช้สิทธิ ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 42,557 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าในระดับร้อยละ 5 โดยกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{42,557}{1+42,557\ (0.05^2)}$$

$$n = \frac{42,557}{106.40}$$

$$n = 399.97$$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จะเห็นได้ว่า e = 0.05

N = 42,557

n = 399.97

จากการคำนวณ ได้ n เท่ากับ 399.97 ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายแก่การวิจัยและจัดเก็บข้อมูล ผู้ทำการวิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างของผู้ประกันตน ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 ตัวอย่าง

3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบโอกาสที่ถูกเลือกขึ้น (Non probability Sample) โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental samples) จากผู้ประกันที่มาใช้บริการงานประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย และผู้ประกันตนที่อยู่ในสถานประกอบการต่าง ๆ

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ ทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา บรรยายโดยแจกแจงค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่มีของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการประมวลผล

3.2.4 ค่าสถิติที่ใช้

- ร้อยละ เป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบด้วย 100 ซึ่งจะหาร้อยละจากสูตรต่อไปนี้โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excelในการแปรข้อมูลให้อยู่ในรูปของร้อยละ จะช่วยทำให้สามารถเทียบได้เข้าใจง่ายขึ้น

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

P = ค่าร้อยละ

f = ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N = จำนวนข้อมูล

- ค่าเฉลี่ย

$$\overline{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

N = จำนวนข้อมูล

X = ข้อมูล

3.2.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเก็บแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ได้แก่

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ในการวิเคราะห์

2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

2.1) การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของแพทย์ในการักษา, ความรวดเร็วในการให้บริการ, มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, ด้านสถานที่ที่ให้บริการ, เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา และคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ โดยใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และมีพอใจน้อยที่สุด ในการแปล ความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ การใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยได้กำหนดระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ดังนี้

ระดับ มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับ มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับ ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับ น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับ น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ มากที่สุด	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.50 – 5.00
ระดับ มาก	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.50 – 4.49
ระดับ ปานกลาง	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.50 – 3.49
ระดับ น้อย	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.50 – 2.49
ระดับ น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 – 1.49

2.2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กับตัวแปรอิสระ โดยใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรต่าง ๆ สัมพันธ์กันหรือไม่ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทีละคู่ ดังนี้

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการฯ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกัน ตนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ลักษณะงาน และรายได้

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการฯ กับความรู้และการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง

2.3) การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม ความพึงพอใจ ในการใช้สิทธิประกันสังคม ตามสถานพยาบาลประกันสังคมตามสิทธิที่เลือกไว้ ในเรื่องของ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค ของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาล ประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จะนำมาประมวล และสรุปในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา

3.3 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) *ข้อมูลปฐมภูมิ* เป็นข้อมูลผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวม โดยสร้างแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ในที่นี้กำหนดให้ประชากรเป้าหมายคือ ผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย ที่เลือกใช้สิทธิโรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มที่ไม่ ทราบว่าจะถูกเลือก โดยสุ่มแบบบังเอิญจากประชากรที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ แบบสอบถามจะประกอบด้วยส่วนประกอบดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

1.2) ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันสังคม ลักษณะการให้บริการจากสำนักงานประกันสังคมและโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ระยะทางที่พักของผู้ประกันตนถึงโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ เป็นต้น

2) *ข้อมูลทุติยภูมิ* เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมจากเอกสาร บทความ ข้อมูลทางสถิติ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บรวบรวมจากสำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลจากทางอินเตอร์เน็ต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved