

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม เพื่อให้ทราบความจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ จากผู้ที่เคยใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลือกตลอดจนศึกษาความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการทางโรงพยาบาลดังกล่าว โดยการศึกษาจะเน้นเก็บข้อมูลจากลูกค้าซึ่งเป็นผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมและเคยไปใช้บริการจากโรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญากับโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งปัจจุบันได้แก่โรงพยาบาลลำพูนซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลหริภุญชัยเมมโมเรียลซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชน ผู้ศึกษาคาดหวังว่าจะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าผู้ประกันตนต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุป โดยมีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาได้แบ่งแนวทาง ออกเป็น 2 แนวทางดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Document Research)

เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ตำราวิชาการ กฎหมาย ระเบียบวารสาร งานวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) โดยนำข้อมูลจากเอกสารและสื่อดังกล่าวมาจัดเรียบเรียงเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม หาข้อมูลที่ต้องการทราบต่อไป

2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research)

เป็นการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

แหล่งข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้เก็บข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามลูกค้าบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เคยใช้บริการประกันสังคม ในโรงพยาบาลที่ทำการศึกษา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและสื่อต่าง ๆ เช่น งานวิจัย ฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับประกันสังคมวารสารสิ่งพิมพ์จากสำนักงานประกันสังคม หนังสืออ้างอิงต่าง ๆ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) เพื่อให้เข้าใจแนวคิด ทฤษฎีและระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ประกอบไปด้วยการศึกษาวิจัยเอกสารและวิจัยภาคสนาม ในส่วนของการวิจัยภาคสนามได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปต่อไป ซึ่งลักษณะแบบสอบถามดังกล่าวประกอบไปด้วยคำถามปลายปิดมีทั้งหมด 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นและปัญหาที่เกิดขึ้นในปี 2543 จึงได้ทำการสำรวจในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2544 และเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอย่างทั่วถึงจึงได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การทดสอบแบบสอบถาม ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามกับลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่อาศัยอยู่ตามหอพัก บ้านส่วนตัว หรือลูกจ้างที่ออกมาทำธุระนอกบ้าน จำนวน 20 ชุด

2. ขอความร่วมมือจากลูกจ้างที่ทำงานอยู่ตามบริษัทต่าง ๆ และอาศัยอยู่ตามหอพัก บ้านส่วนตัว หรือลูกจ้างที่ออกมาทำธุระนอกบ้านช่วยตอบแบบสอบถามโดยไม่ได้กำหนดสัดส่วนจำนวนลูกจ้างของแต่ละบริษัท แต่จะใช้วิธีสุ่มตามโควตา (Quota Sampling) ที่พักอาศัย ของลูกจ้างดังนี้

- บริเวณหอพักและตลาดตามชุมชนศรีบุญยืนและสันป่าฝ้าย อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 200 ตัวอย่าง

- เก็บตัวอย่างหน้าบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 150 ตัวอย่าง

- สอบถามจากผู้ที่กำลังใช้บริการหรือรอใช้บริการตามโรงพยาบาลหริภุญชัยและโรงพยาบาลลำพูน จำนวน 50 ตัวอย่าง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นลูกจ้างบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งมีจำนวนลูกจ้างรวมทั้งหมด 24,415 คน เป็นชาย 6,290 คน หรือ 25.80% เป็นหญิง 18,125 คน หรือ 74.20% (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ,2541 : 13) โดยการสำรวจมุ่งเน้นสอบถามความคิดเห็นของลูกจ้างที่เคยใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลลำพูนและโรงพยาบาลหริภุญชัยเมมโมเรียล

สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว สามารถคำนวณหาได้จากสูตรของ Taro Yamane (ยูทงพงษ์ กัยวรรณ , 2543 :121) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากร

E = Error หรือความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ซึ่งในที่นี้ใช้ 0.05 (5%)

จากจำนวนประชากรลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 24,415 คน ขนาดของตัวอย่างจึงเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{24,415}{1+24,415(.05)^2} \\ &= 393.55 \text{ หรือประมาณ } 400 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาจะเป็นการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และแยกการประมวลผลตามประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ภาพรวมของข้อมูลทั่วไปที่เป็นพื้นฐานภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้วิธีวิเคราะห์แสดงในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ แสดงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประกอบการพรรณนา
2. การวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในด้านต่างๆ เพื่อหาคำตอบในภาพรวมว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับบริการที่ได้รับในระดับใด โดยใช้ Likert Scale จัดแบ่งลำดับความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยน้อย	3
เห็นด้วยน้อยที่สุด	2
ไม่เห็นด้วย	1

นำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย(x) ตามวิธีคำนวณดังนี้(บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ,2535 : 130-132)

ค่าเฉลี่ย (x) = [(5 คุณความดีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด) + (4 คุณความดีระดับความเห็นด้วยมาก) + (3 คุณความดีระดับความเห็นด้วย) + (2 คุณความดีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด) + (1 คุณความดีระดับความเห็นด้วย)]หารด้วยจำนวนความดีรวมทั้งหมด]

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย(x) จะยึดหลักเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นและอุปสรรคปัญหาดังนี้(บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ,2535 : 130-132)

ระดับความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์	ค่าเฉลี่ย (x)
เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 -5.00
เห็นด้วยมาก	3.41-4.20
เห็นด้วยน้อย	2.61-3.40
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.81 -2.60
ไม่เห็นด้วย	1.01-1.80

ระดับปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย (x)
มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด	4.21 -5.00
มีปัญหาและอุปสรรคมาก	3.41-4.20
มีปัญหาและอุปสรรคน้อย	2.61-3.40
มีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด	1.81-2.60
ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	1.01-1.80

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องได้นำมาเรียบเรียงและพรรณนาให้เห็นถึงลักษณะการให้บริการ โดยการประกันสังคม และประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การอภิปรายต่อไป

ระยะเวลาการศึกษา

เดือนมกราคม 2543 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2544

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University