

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ จำนวนผู้ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ทา จำนวน 31,223 คน (งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแม่ทา, 2546)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปประชากรไดโคโตมัส ของแอสกิน และโกลตัน ซึ่งมีความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ความคลาดเคลื่อน 5 เปอร์เซ็นต์ (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2545) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกลุ่มตัวอย่าง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ เป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 320 คน แบ่งเป็นผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 280 คน และผู้ให้บริการงานบริการผู้ป่วยใน จำนวน 40 คน โดยกำหนดตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีรับบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

2. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคือความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7 ด้าน ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และด้านกายภาพ ของโรงพยาบาลแม่ทา

วิธีการศึกษา

1. การรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ตอบสามารถตอบได้ด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่ อาศัย การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และแผนกที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และปัจจัยด้านกายภาพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขในการให้บริการของโรงพยาบาลแม่ทา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการโรงพยาบาลแม่ทา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ งานเวชระเบียน งานประกันสุขภาพและงานแผนโรงพยาบาลแม่ทา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและตำราต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ โดยใช้ Likert Scale เป็น 5 ระดับดังนี้
(กฤษณี เวชสาร,2545)

ความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจมากที่สุด	5

กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์และแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้
(ชูศรี วงศ์รัตนะ,2534)

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00-1.49
พึงพอใจน้อย	1.50-2.49
พึงพอใจปานกลาง	2.50-3.49
พึงพอใจมาก	3.50-4.49
พึงพอใจมากที่สุด	4.50-5.00

3.ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2546 ถึง เดือนเมษายน 2547

ลิขสิทธิ์นี้สงวนลิขสิทธิ์โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved