

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ประชากรที่ถือสิทธิ์ประกันสังคมในปี พ.ศ. 2555 ของโรงพยาบาลมหาราชนครซึ่งมีจำนวนประมาณ 42,424 คน (ข้อมูลสำรวจ กุมภาพันธ์ 2555)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้จำนวน 397 ราย ซึ่งคำนวณจากสูตร

$$n = N/1 + Ne^2 \text{ ด้วยระดับความคลาดเคลื่อน } 5\% \text{ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)}$$

$$\begin{aligned} n &= N / 1 + Ne^2 \\ &= 42,424 / 1 + [42,424 * 0.05 * 0.05] \\ &= 396.26 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 ราย โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเจาะจงจากกลุ่มผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่จนครบกระบวนการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จนครบกระบวนการให้บริการแล้วโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 398 คน แบ่งเป็นเพศชาย 199 คน และแบ่งเป็นเพศหญิง 199 คน โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ณ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในวันทำการของงานประกันสังคม คือ เวลาราชการ 08.00 น.-16.00 น. นอกเวลาราชการ 16.30 น.-20.30 น. วันหยุดราชการ 08.30 น.-12.30 น.

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสารสิ่งพิมพ์บทความทางวิชาการ สถิติข้อมูล เอกสารตำราต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากระบบออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถามผู้ใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จนครบกระบวนการให้บริการแล้ว ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการให้ระดับความสำคัญของการให้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จนครบกระบวนการให้บริการแล้ว ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับการให้ความสำคัญและระดับ ความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ แบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546)

ระดับความสำคัญ/ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญ (Importance -Performance Analysis: IPL) สามารถทำได้โดยนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน Quadrants ใดๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสองคือ จุดตัดของค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrants	ความหมาย	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
A	คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้มารับบริการและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ	3.94-5.00	1.00-3.47
B	ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก	3.94-5.00	3.47-5.00
C	ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน	1.00-3.94	1.00-3.47
D	คือผู้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ	1.00-3.94	3.47-5.00

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในวันทำการของงานประกันสังคม คือ เวลาราชการ 08.00 น.-16.00 น. นอกเวลาราชการ 16.30 น.-20.30 น. วันหยุดราชการ 08.30 น.-12.30 น. และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555 โดยมีการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2555