

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าประกันชีวิต ต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ขอบเขตด้านประชากร และขอบเขตด้านพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้อสัญญาประกันชีวิต ประเภทประกันสุขภาพเสริม และได้เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 14 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนประมาณ 21,400 ราย (สำนักงานประกันภัย จังหวัดเชียงใหม่, 2544)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (ประจวบ สุวดี, 2541) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามขนาดจำนวนเตียงของโรงพยาบาล ซึ่งสามารถแยกเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ดังนี้ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2545)

โรงพยาบาลขนาดใหญ่ (มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 300-600 เตียง) เก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย (แห่งละ 30 ราย)

- 1) โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (จำนวนเตียง 600 เตียง)
- 2) โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 (จำนวนเตียง 310 เตียง)

โรงพยาบาลขนาดกลาง (มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 100-299 เตียง) เก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย (แห่งละ 10 ราย)

- 1) โรงพยาบาลลานนา (จำนวนเตียง 180 เตียง)
- 2) โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่เมโมเรียล (จำนวนเตียง 150 เตียง)
- 3) โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 (จำนวนเตียง 130 เตียง)
- 4) โรงพยาบาลรวมแพทย์ (จำนวนเตียง 120 เตียง)
- 5) โรงพยาบาลราชเวช เชียงใหม่ (จำนวนเตียง 100 เตียง)
- 6) โรงพยาบาลช้างเผือก (จำนวนเตียง 100 เตียง)

โรงพยาบาลขนาดเล็ก (มีจำนวนเตียง 20-100 เตียง) เก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 ราย (แห่งละ 3 ราย)

- 1) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (จำนวนเตียง 96 เตียง)
- 2) โรงพยาบาลแมคเคน (จำนวนเตียง 60 เตียง)
- 3) โรงพยาบาลหมอวงศ์ (จำนวนเตียง 49 เตียง)
- 4) โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ (จำนวนเตียง 30 เตียง)
- 5) โรงพยาบาลโรคตาเข็นปีเตอร์ (จำนวนเตียง 30 เตียง)
- 6) สถานพยาบาลโรคเด็กและเวชกรรมคลินิก (จำนวนเตียง 28 เตียง)

**ขอบเขตด้านเนื้อหาและพื้นที่ในการศึกษา**

การศึกษานี้มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

- 1) ทำการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิตทั้งก่อนการรับบริการเรียกเรื่องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าประกันชีวิตขณะรับบริการและหลังการรับบริการต่อการเรียกเรื่องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ทำการศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าประกันชีวิตในการใช้บริการการเรียกเรื่องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งก่อนรับบริการ ขณะรับบริการและหลังรับบริการ

### 3.2 วิธีการศึกษา

**ข้อมูล และแหล่งข้อมูล**

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถามลูกค้าประกันชีวิตที่ซื้อสัญญาประกันสุขภาพเสริมแล้วเกิดกรเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 14 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 138 ราย โดยเก็บตามจำนวนขนาดเตียงในแต่ละโรงพยาบาล จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้อ้างอิงไว้ในส่วนของบรรณานุกรม

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาล
- ตอนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าประกันชีวิตในการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันชีวิต
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows บรรยายเชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย ตาม Likert Scales ในระดับการวัดความพึงพอใจแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530) และ แต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ	ระดับ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด