

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การดำเนินการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากรและขนาดตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้จะศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มประชากรในการศึกษาคือกลุ่มผู้บริโภคที่มีบัตรทองอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 173,496 คน โดยแบ่งเขตที่พักอาศัยออกเป็น 4 แขวง คือ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย แขวงศรีวิชัย และแขวงนครพิงค์

เนื่องจากจำนวนผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการสุ่มตัวอย่างมาบางส่วนเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยทำการเลือกตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 196 ตัวอย่าง<sup>1</sup> และมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของข้อมูลรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งผู้บริโภคออกเป็น

ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการ 100 ตัวอย่าง และผู้บริโภคที่ไม่เคยใช้บริการ 100 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) ดังนี้

- ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการ 100 ตัวอย่าง จะเลือกจากกลุ่มประชากรที่มีบัตรทองของโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้ง 4 แขวงจากฐานข้อมูลผู้ป่วยของโรงพยาบาลในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเลือกแขวงละ 25 ตัวอย่างดังนี้

- |                 |       |    |          |
|-----------------|-------|----|----------|
| 1. แขวงนครพิงค์ | จำนวน | 25 | ตัวอย่าง |
| 2. แขวงกาวิละ   | จำนวน | 25 | ตัวอย่าง |

<sup>1</sup> ประชุม สุวัตติ์, "การสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย", วารสารพัฒนการบริหารศาสตร์, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2541).

3. แขวงเมืองราช	จำนวน	25	ตัวอย่าง
4. แขวงศรีวิชัย	จำนวน	25	ตัวอย่าง
รวม	จำนวน	100	ตัวอย่าง

- ผู้บริโภคที่ไม่เคยใช้บริการ 100 ตัวอย่าง จะเลือกจากกลุ่มประชากรที่มีบัตรทองของโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้ง 4 แขวง จากฐานข้อมูลของสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกแขวงละ 25 ตัวอย่างดังนี้

1. แขวงนครพิงค์	จำนวน	25	ตัวอย่าง
2. แขวงกาวิละ	จำนวน	25	ตัวอย่าง
3. แขวงเมืองราช	จำนวน	25	ตัวอย่าง
4. แขวงศรีวิชัย	จำนวน	25	ตัวอย่าง
รวม	จำนวน	100	ตัวอย่าง

#### ขอบเขตเนื้อหา

ทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ใน 3 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ประกอบด้วย ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียง ความเชื่อถือไว้วางใจ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ
2. ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ประกอบด้วย ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซบซึ้งน่ายกใจในขั้นตอนรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเกินเล่อของผู้ให้บริการฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริกรหรือองค์กรผู้ให้บริการ
3. ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ประกอบด้วย ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความมีมาตรฐานด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการหลังจากลูกค้าได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

## วิธีการศึกษา

### แหล่งข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล

#### ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามผู้บริโภคนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ซึ่งเป็นผู้บริโภคที่มีบัตรทองของโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและผู้บริโภคที่ไม่เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่ารักษาพยาบาล ผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล รูปแบบการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลที่เคยรับการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลที่เลือกใช้สิทธิในโครงการ 30 บาท (ปี 2547)
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าก่อนการรับบริการ โดยสอบถามจากผู้เคยใช้บริการบัตรทอง และไม่เคยใช้บริการบัตรทอง สำหรับผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการบัตรทอง สอบถามถึงระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกด้วยเกณฑ์การประเมินปัจจัยทั้ง 7 ด้าน โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และ สำคัญน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเฉพาะผู้เคยใช้บริการบัตรทอง เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ขณะรับบริการ โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก เป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และ สำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเฉพาะผู้เคยใช้บริการบัตรทอง เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หลังรับบริการแล้ว โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก เป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และ สำคัญน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 ได้มีการให้คะแนนความสำคัญในแต่ละระดับดังนี้

สำคัญมากที่สุด	5	คะแนน
สำคัญมาก	4	คะแนน
สำคัญปานกลาง	3	คะแนน
สำคัญน้อย	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	1	คะแนน

ผลที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยและอธิบายความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในการใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วน หน้า

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความต้องการของผู้บริโภคจะได้รับบริการทางการแพทย์ด้าน กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ต่อการรับบริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้เกณฑ์ระดับความต้องการจะได้รับบริการออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ต้องการมากที่สุด ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ต้องการน้อย ต้องการน้อยที่สุด

มีการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ต้องการมากที่สุด	5	คะแนน
ต้องการมาก	4	คะแนน
ต้องการปานกลาง	3	คะแนน
ต้องการน้อย	2	คะแนน
ต้องการน้อยที่สุด	1	คะแนน

ผลที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยและอธิบายความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความต้องการน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา
- บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ระยะเวลาการศึกษา

ระหว่าง เดือนกันยายน 2544- เดือนมีนาคม 2545