

บทที่ 5

การทดสอบยุทธศาสตร์

ในการทดสอบยุทธศาสตร์ผู้ศึกษาได้แบ่งการทดสอบยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ที่นำเสนอไว้ในบทที่ 4 ดังนี้

สถานที่ทดสอบยุทธศาสตร์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถานที่ในการทดสอบยุทธศาสตร์การดำเนินการในเรื่องการให้บริการด้านสุขภาพของกลุ่มผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสังคม โดยการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสงขลาไว้ จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสิงหนคร อำเภอรະโนน อำเภोजะนะและอำเภอหาดใหญ่

วิธีการทดสอบยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก

ทำการทดสอบยุทธศาสตร์โดยทดสอบตัววัดผลสัมฤทธิ์ของยุทธศาสตร์จากการดำเนินการของปัจจัยที่นำเข้าไป โดยมีวิธีการทดสอบดังนี้

1. สถานที่ศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถานที่สำหรับศึกษาวิจัยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยกำหนดเขตพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 5 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอสิงหนคร อำเภอรະโนน อำเภोजะนะ และอำเภอหาดใหญ่

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่ประกอบอาชีพในโรงงานที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เป้าหมายที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลสงขลา จำนวน 26,230 คน ในเขตพื้นที่ 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสิงหนคร อำเภอรະโนน อำเภोजะนะ และอำเภอหาดใหญ่ (โรงพยาบาลสงขลา : 2546)

2.2. กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

(1) กลุ่มลูกค้าที่มีสิทธิบัตรประกันสังคม สำหรับการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จัดทำโดยการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรจากกลุ่มลูกค้าที่มีสิทธิบัตรประกันสังคมที่ต้องการศึกษาจำนวน 26,230 คน โดยให้เกิดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.06 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad (\text{Taro, Yamae, 1973 : 132})$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้
คลาดเคลื่อน 6%

n = ขนาดของมวลประชากร

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $n = \frac{26,230}{1 + 26,230 \times (0.06)^2}$

= 248 คน

เนื่องจากผู้ประกันตนในจังหวัดเดียวกันมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมคล้ายคลึงกัน และใช้การสุ่มแบบ Quota Sampling โดยใช้อัตราส่วน 1 : 2

ดังนั้นงานวิจัยดังกล่าวจะใช้กลุ่มลูกค้าที่มีสิทธิบัตรประกันสังคม จำนวน 124 คน โดยจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีบัตรประกันสังคมที่มารับบริการกับโรงพยาบาลสงขลา
2. เป็นบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลาในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสงขลา ทั้ง 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสิงหนคร อำเภอรโนด อำเภอจะนะ และอำเภอหาดใหญ่
3. มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

(2) ผู้ให้บริการจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านวิชาการโรงพยาบาลสงขลา หัวหน้าศูนย์บริหารข้อมูลการเงินผู้ป่วยในของโรงพยาบาลสงขลาและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

ขั้นตอนการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับรายละเอียดของเครื่องมือได้จำแนกออกเป็น 2 กรณี ได้แก่ ด้านผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ดังนี้-

ด้านผู้รับบริการ : ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม โดยการสอบถามผู้มีสิทธิใช้บัตรประกันสังคมในเรื่องของการรับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากกลุ่มเป้าหมาย โดยมีลักษณะทั่วไป เพศ ศาสนา สถานภาพการสมรสและรายได้ เป็นตัวแปรอิสระและมีระดับการรับรู้ข่าวสาร ระดับความพึงพอใจ เป็นตัวแปรตาม เพศ ศาสนา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะทาง ความสะดวก ระดับการศึกษา อาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลกับประชาชนและเชื้อชาติ เป็นตัวแปรอิสระ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้-

(1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการตลาด ทฤษฎีการบริหารจัดการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่มีต่อโรงพยาบาลสงขลา

(2) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา เช่น เป้าหมายของผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา และแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสร้างแบบสอบถาม

(3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลาที่มีต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรับทราบข้อมูล

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการ

โดยใช้บัตรประกันสังคมกับโรงพยาบาลสงขลา

ด้านผู้ให้บริการ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ Key informant จำนวน 3 ท่าน ดังนี้-

1. ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านวิชาการ โรงพยาบาลสงขลา

(รับผิดชอบงานด้านประกันสังคม)

2. หัวหน้าศูนย์บริหารข้อมูลการเงินผู้ป่วยในของโรงพยาบาลสงขลา (รับผิดชอบด้านข้อมูลการเงินฯ)
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา โดยสอบถามในประเด็นดังต่อไปนี้
 - (1) จำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนในจังหวัดสงขลา
 - (2) แนวโน้มการขยายระบบการให้บริการของผู้ประกันตน รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับในอนาคต
 - (3) ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันตน

2. การวัดเครื่องมือ

2.1 การหาความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity)

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้นำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

วัดความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha) โดยวิธี cronbach โดยนำเครื่องมือไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน กำหนดให้ค่าแอลฟาต้องไม่น้อยกว่า 0.70 ถือว่าสามารถใช้เครื่องมือนี้ในการวิจัย ซึ่งในการวิเคราะห์ได้ค่า แอลฟา 0.86 ถือว่าเครื่องมือนี้ใช้ในการศึกษาวิจัยได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการปฏิบัติ ดังนี้.-
 - 1.1 สํารวจจำนวนผู้มีสิทธิบัตรประกันสังคมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลสงขลา จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสิงหนคร อำเภอรโนด อำเภอจะนะ และอำเภอหาดใหญ่
 - 1.2 ได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนมีนาคม 2547

1.3 ผู้วิจัยได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษาและทำความเข้าใจในการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มีความถูกต้องยิ่งขึ้น

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งอธิบายวิธีการในการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยละเอียด โดยใช้เวลาในการทำแบบสอบถาม 15 นาที/ชุด

3. ตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของคำตอบ ตามจำนวนข้อของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามมาให้คะแนนและนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้มาวิเคราะห์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package For Social Science For Personal Computer) โดยการกำหนดขั้นตอน ดังนี้

- 1) การเตรียมแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) การเตรียมข้อมูล
- 3) การเขียนคำสั่งเพื่อวิเคราะห์
- 4) การประมวลผล
- 5) การออกจากโปรแกรม

1.2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาค่าการกระจายของตัวแปร

2) ค่า alpha โดยวิธี cronbach เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

นำผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ Key informant มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อหายุทธศาสตร์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ