

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2554 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วย ที่มารับบริการที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2554 จำนวน 8,753 คน จาก โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือน ตุลาคม 2553 - กันยายน 2554 เป็นเวลา 12 เดือน เป็นฐานคิดคำนวณประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 283 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโรยามาเน่ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน = 0.05

แทนค่าในสูตร

$$\text{จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{8,753}{1 + 8,753 \times (0.05)^2} = 283 \text{ คน}$$

$$\text{จากการคำนวณสูตร} \quad n = 283 \text{ คน}$$

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น

3 ตอนคือ.

ตอนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 33 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน และลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

2.2 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือผู้ศึกษาดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชิงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้.-

- + 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้
เพื่อให้ได้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายพณท์ ศิริบุรณัฐ วุฒិการศึกษาศึกษาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (ทพ.บ.)
ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเชียงใหม่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายวินัย แสงกล้า วุฒิการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.) ภาษาไทย
ตำแหน่งอาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นางอุไร พรหมมงคล วุฒิการศึกษาศึกษา การวิจัยการศึกษา (กศ.ม.) มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านบากหนองแดง ตำบลบ้านบาก
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวิจัย

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
การค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่งเพื่อขอความเห็นชอบ

2.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้
(Try out) กับผู้รับบริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุบลราชธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)
ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นฉบับที่ระดับ .932 และจำแนกเป็น
รายชื่อ .36 - .88 (ดังแสดงในภาคผนวก)

2.3.4 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลทุกด้าน ผู้ศึกษาดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1 ขอนหนังสือราชการจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคามถึงนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอ
ความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือจากประชาชนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้เลือกตัวแทนเขตการปกครองละ 2 คนในการออกแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ให้การอบรมในการเก็บข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบลงรหัส

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 102)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	$\sum X$	แทน	ผลรวม

5.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอนะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และพรรณนา

ความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY