

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ป่วยที่มารับบริการที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเดือนตุลาคม 2542

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาและการส่งเสริมป้องกันทางทันตกรรมที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง

ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยที่มารับการรักษาและส่งเสริมป้องกันทางทันตกรรมที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) และกำหนดคุณสมบัติของ ตัวอย่างดังนี้ (เพชรน้อย สิ่งช่างชัย และคณะ, 2539)

1. เป็นผู้ที่มารับบริการ ที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม พ.ศ. 2542 ในเวลาราชการ
2. มีอายุ 15-60 ปี ทั้งเพศหญิงและเพศชาย
3. เป็นผู้ที่สติสัมปชัญญะสมบูรณ์ มีความสามารถในการอ่านและการเขียน
4. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาดัดแปลงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL ของพาราสุรามานและคณะ (cited in youssef, 1996) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ภูมิฐานะ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วย แบ่งเป็น 5 ด้าน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1 – 6 |
| 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 7 - 11 |
| 3. การตอบสนองต่อความต้องการ
ของผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 12 – 15 |
| 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 16 - 19 |
| 5. ความเห็นอกเห็นใจ | จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 20 – 24 |

คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของไลเคอร์ท (Likert's scale) สำหรับให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบมากที่สุด คำตอบแบ่งเป็น 1-3 ระดับ คือ

- | | |
|-----------------|--|
| เห็นด้วยมาก | หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก ให้คะแนนเท่ากับ 3 |
| เห็นด้วยปานกลาง | หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ให้คะแนนเท่ากับ 2 |
| เห็นด้วยน้อย | หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 1 |

การแปลผลการศึกษา

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.00 หมายถึง ผู้รับบริการเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ผู้รับบริการเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้รับบริการเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (content validity)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้ศึกษาดัดแปลงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al. cited in Youssef, 1996) ไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยในขั้นแรกจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของการแปลกับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์ด้านการบริหารทางการแพทย์ 1 ท่าน หัวหน้าภาควิชาสัตยศาสตร์ช่องปาก 1 ท่าน และผู้บริหารโรงพยาบาล 1 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมและความชัดเจนของคำถาม ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ต่อจากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้จริง

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคุณภาพบริการที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงภายหลังการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ไปทดลองใช้กับผู้รับบริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ที่มารับบริการรักษาที่ภาควิชาสัตยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งกลุ่มนี้จะไม่ถูกรวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (Polit & Hungler, 1999) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 0.89 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 0.88 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ 0.88 ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 0.89 ด้านความเห็นอกเห็นใจ 0.88 และโดยรวมเท่ากับ 0.89

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงคณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์

2. กล่าวคำแนะนำตัวเองก่อนทุกครั้ง และทำการปกป้องสิทธิของ ผู้รับบริการ โดย
 - 2.1 ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยให้พิจารณาว่าต้องการมีส่วนร่วม หรือไม่
 - 2.2 ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และประโยชน์ของ การนำข้อมูลไปใช้
 - 2.3 แจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการระบุชื่อหรือเปิดเผยกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.4 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และขอรับคืนเมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ในกรณีที่แบบสอบถามตอบไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในส่วนที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งจะกระทำภายหลังการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความครบถ้วน มาเตรียมการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องแล้วไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) ซึ่งมีรายละเอียดคือ

1. ข้อมูลทั่วไป นำมาวิเคราะห์โดยการหาจำนวนและแจกแจงความถี่ร้อยละ
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยคัดลยกรรมช่องปาก รายชื่อ และรายด้าน วิเคราะห์หาจำนวนและร้อยละ นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานยังนำมาใช้ในการเสนอรายด้านและโดยรวม