

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยหัวข้อวิจัยย่อย 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม
2. แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA) ตามมุมมองของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์
3. การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม
4. การประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์
5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกรวม 2 ระหว่างปีการศึกษา 2542-2543
6. การเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษาระดับปีที่ 4 ภายใต้อิทธิพลของคลินิกแบบร่วมมือกัน

ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA)

วิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้า หน่วยงาน จนถึงระดับรองคณบดี และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งสิ้น 207 ราย ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม - กรกฎาคม 2543

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.9

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตัวเอง ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้น จากแนวคิดของมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษก สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2539) และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยได้รับการพิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมด้านภาษา จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นทดลองใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว กับบุคลากรโรงพยาบาลสงขลานครินทร์จำนวน 30 ราย โดยมีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.96

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนแรกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นความพร้อมตามการรับรู้ของบุคลากร ในการเข้าสู่ระบบการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล 5 ด้านคือ ด้านนโยบาย ด้านความเข้าใจ ด้านความมุ่งมั่นและตระหนักถึงความสำคัญ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงระบบงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ให้คะแนน 3 ระดับคือ ต่ำ (0-13 คะแนน) ปานกลาง (14-26 คะแนน) และสูง (27-38 คะแนน)

และแบบสอบถามส่วนสุดท้าย เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพที่ดีและความต้องการที่จะพัฒนาปรับปรุงในหน่วยงานของตน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/W วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทั่วไป ความพร้อม และความรู้ และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของคะแนนความพร้อมระหว่างกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความพร้อมของบุคลากรโดยใช้สถิติ Pearson's Product Moment Correlation

แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA) ตามมุมมองของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA) ตามมุมมองของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการและการบริหารงานของโรงพยาบาลทันตกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการอธิบายแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ตามมุมมองของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการและการบริหารงานของโรงพยาบาลทันตกรรม 8 คน (ทีมบริหารชุดปีพ.ศ. 2539-2543) ได้แก่ คณะบดี รองคณะบดีฝ่ายบริหารและสารสนเทศ รองคณะบดีฝ่ายโรงพยาบาล และหัวหน้าภาควิชาของคณะทันตแพทยศาสตร์ 5 ท่าน ใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (indepth interview) คนละ 1-2 ครั้ง ครั้งละประมาณ 60 นาที จนกว่าข้อมูลอิ่มตัว มีคำถามหลัก 4 คำถาม คือ

1. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ตามความคิดของท่านคืออะไร
2. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลทันตกรรมมีความพร้อมเข้าสู่ HA หรือไม่ อย่างไร
3. ในฐานะผู้บริหาร ท่านจะมีส่วนผลักดันโรงพยาบาลสู่ HA อย่างไร
4. ปัญหา/อุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนให้โรงพยาบาลสู่ HA คืออะไร

การวิเคราะห์ข้อมูลทำไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) โดยผู้วิจัย 3 คน (โดยแยกกันวิเคราะห์) แล้วนำผลการวิเคราะห์จากทั้ง 3 คนมาอภิปรายและตีความร่วมกัน ก่อนสรุปเป็นประเด็นหลัก (themes) เกี่ยวกับความหมายของ HA ความพร้อมของโรงพยาบาลทันตกรรมต่อการเข้าสู่ HA บทบาทของผู้บริหารในการผลักดันโรงพยาบาลสู่ HA และปัญหา/อุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนให้โรงพยาบาลสู่ HA

การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนการได้รับการและความพึงพอใจภายหลังการได้รับการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ วิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นผู้รับบริการทันตกรรม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการทันตกรรมคลินิก กรม โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มคือ มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะ มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม "ความคาดหวังต่อการบริการ" ด้วยตัวเองก่อนการรับบริการ และตอบแบบสอบถาม "ความพึงพอใจต่อการบริการ" ภายหลังจากได้รับการบริการแล้ว ระยะเวลาที่ทำการศึกษา 3 เดือน ในช่วงระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2544

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ จำนวน 205 ราย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้การประเมินค่าความคาดหวังและความพึงพอใจตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (คาดหวังมาก ปานกลาง น้อย ไม่คาดหวัง ไม่มีความเห็น) โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเองจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เจาะลึกผู้มารับบริการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2 โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha = 0.92$ และ 0.94 ตามลำดับ)

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อายุบุตร/หลาน ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการ การเลือกรับบริการที่รพ.ทันตกรรม เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่รพ.ทันตกรรม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม มี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อายุบุตร/หลาน ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการ การเลือกรับบริการที่รพ.ทันตกรรม เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่รพ.ทันตกรรม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ/ระดับความพึงพอใจภายหลังบริการ แปรผลตามคะแนนรวม โดย

ช่วงคะแนน	หมายถึง
121-160	มีความคาดหวัง/มีความพึงพอใจระดับสูง
81-120	มีความคาดหวัง/มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
40-80	มีความคาดหวัง/มีความพึงพอใจระดับต่ำ

ระยะเวลาทำการศึกษานี้ ในช่วงระหว่างเดือน เมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เก็บแบบสอบถามได้จำนวน 205 ราย และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSAW ตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อและรายด้าน โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม โดยใช้สถิติ Person's Product Moment Correlation

การประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ศึกษาที่คลินิกรวม โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ หลังการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนรายวิชา คลินิกทันตกรรมอนุรักษ์ และปริทันตวิทยาของนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 5 และ 6 จากรูปแบบการนิเทศงานโดยอาจารย์ประจำสาขาและนักศึกษาทันตแพทย์ให้การรักษากับผู้รับบริการโดยตนเอง มาเป็นรูปแบบของการนิเทศงานรวมของอาจารย์รายวิชาคลินิกทันตกรรมอนุรักษ์ และรายวิชาคลินิกปริทันตวิทยา โดยมีการจัดกลุ่มนักศึกษาระหว่างปี 5 และ 6 จำนวน 7-8 คนต่อกลุ่ม และนักศึกษากลุ่มกันเป็นผู้ให้การรักษและผู้ช่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 และ 6 ในปีการศึกษา 2543 ทุกราย ที่ลงปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน - มกราคม 2543

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ โดยใช้การประเมินระดับคุณภาพตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเอง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นครั้งแรกเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการ และผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และพิจารณาความตรงตามเนื้อหาจาก 2 ใน 3 ท่าน

หลังจากนั้น ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ได้ทดลองเก็บ 30 ราย ในนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.98 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาทันตแพทย์ ซึ่งได้แก่ ชั้นปีการศึกษา กลุ่มการปฏิบัติงาน เพศ อายุ ผลการเรียนสะสมล่าสุด
- ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ด้านต่างๆ อันประกอบด้วย การจัดการเรียนการสอน ในคลินิก การบริการของเจ้าหน้าที่เวชระเบียน การบริการของเจ้าหน้าที่คลินิกศึกษาและการเงิน การบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ตามจุดต่างๆ (จุดจ่ายผู้ป่วย จุดจ่ายเครื่องมือ1 และจุดจ่ายเครื่องมือ2) และการจัดระบบและสิ่งแวดล้อม
- ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถาม ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าคุณภาพแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
4.50-5.00	มีคุณภาพมากที่สุด
3.50-4.49	มีคุณภาพมาก
2.50-3.49	มีคุณภาพปานกลาง
1.50-2.49	มีคุณภาพน้อย
1.00-1.49	มีคุณภาพน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกรวม 2 ระหว่างปีการศึกษา 2542-2543

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมที่คลินิกรวม 2 หลังการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชา คลินิกทันตกรรมอนุรักษ และปริทันตวิทยาของนักศึกษา ชั้นปีที่ 5 และ 6 โดยเปรียบเทียบระหว่างปีการศึกษา 2542-2543

วิธีดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นผู้รับบริการทันตกรรม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการทันตกรรม คลินิกรวม2 โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มคือ มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะ มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองภายหลังการรับบริการ โดยไม่จำกัด ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม -ตุลาคม ในปีการศึกษา 2542 และ 2543

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้การประเมินค่าความพึงพอใจตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ปานกลาง ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง) โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเองจากหลักการและแนวคิดที่ศึกษาจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถานบริการทางสุขภาพ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นครั้งแรกเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และพิจารณาความตรงตามเนื้อหาจาก 2 ใน 3 ท่าน

หลังจากนั้น ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ได้ทดลองเก็บ 30 ราย โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha = 0.93$) แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้จริง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การมารับบริการ จำนวนครั้งของการมารับบริการ สาเหตุที่มาใช้บริการ การรักษาที่ได้รับ แหล่งการรับรู้การให้บริการ ความเห็นเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ อันประกอบด้วย การจัดระบบบริการ มนุษยสัมพันธ์ คุณภาพการบริการของนักศึกษาทันตแพทย์ มนุษยสัมพันธ์ และคุณภาพการบริการของอาจารย์ทันตแพทย์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะต่อบริการของคลินิกรวม

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจ แปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
4.50-5.00	มีความพอใจอย่างยิ่ง
3.50-4.49	มีความพอใจ
2.50-3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	ไม่พอใจ
1.00-1.49	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ในปีการศึกษา 2542 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 230 ชุด หลังจากตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล มีจำนวนแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติครบถ้วน เหมาะสมแก่การวิเคราะห์ จำนวน 181 ชุดและในปีการศึกษา 2543 ได้แบบสอบถามจำนวน 77 ชุดจากนั้นจึงนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for window 7.5 ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละและนำเสนอรูปตาราง
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อและรายด้าน โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria)
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การมารับบริการ โดยการทดสอบค่าที (t-test)
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม การศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งของการมารับบริการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบพหุคูณแบบเชฟเฟ้ (Scheffe)

การเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภายใต้ลักษณะคลินิกแบบร่วมมือกัน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เพื่อศึกษาการเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ในการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2 ภายใต้ลักษณะคลินิกแบบร่วมมือกันในรายวิชาคลินิกทันตกรรมหัตถการ โดยมีการจัดกลุ่มนักศึกษาคละระหว่างปี 5 และ 6 จำนวน 7-8 คนต่อกลุ่ม และนักศึกษาลัดกันเป็นผู้ให้การรักษาและผู้ช่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็น นักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 4 ทุกราย ที่ขึ้นปฏิบัติงานที่คลินิกรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างเดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2543

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการเรียนรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ในการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2 ต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาคลินิกทันตกรรมหัตถการ โดยให้การประเมินค่าการเรียนรู้ตามการรับรู้จากการเข้าร่วมในการปฏิบัติงานตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเอง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นครั้งแรกเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการ และผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และพิจารณาความตรงตามเนื้อหาจาก 2 ใน 3 ท่าน

หลังจากนั้น ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ได้ทดลองเก็บ 30 ราย โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha = 0.93$) แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้จริง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาทันตแพทย์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ผลการเรียนสะสมล่าสุด ลักษณะของงานที่ได้มีโอกาสสังเกตการณ์ และช่วยงานช่างเก้าอี้ จากการร่วมปฏิบัติงานในลักษณะนี้มีความเหมาะสมหรือไม่ ระยะเวลาที่เข้าร่วมปฏิบัติงาน และช่วงเวลาที่เหมาะสม
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการเรียนรู้ตามการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2 ในประเด็นต่างๆ คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบของกิจกรรมการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2 เกณฑ์ในการพิจารณาระดับการเรียนรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมปฏิบัติงาน แปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
4.50-5.00	มีระดับการเรียนรู้มากที่สุด
3.50-4.49	มีระดับการเรียนรู้มาก
2.50-3.49	มีระดับการเรียนรู้ปานกลาง
1.50-2.49	มีระดับการเรียนรู้น้อย
1.00-1.49	มีระดับการเรียนรู้น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 52 ชุด หลังจากตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลมีจำนวนแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติครบถ้วน เหมาะสมแก่การวิเคราะห์ จำนวน 42 ชุด จึงนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for window 7.5 ตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละและนำเสนอรูปตาราง
2. ข้อมูลการเรียนรู้ที่ได้จากการร่วมปฏิบัติงานของนักศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

Central Library
Prince of Songkla University

20

3. เปรียบเทียบการเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกเป็นรายด้านตามดัชนีสะสมโดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบพหุคูณแบบเชฟเฟ้ (Scheffé)
4. เปรียบเทียบระดับการเรียนรู้ จำแนกตามเพศโดยการทดสอบค่าที (t-test)