

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross - Sectional Study) โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง โดยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ.2549

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มาติดต่อรับบริการ ตลอดจนได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1166 ราย โดยมีสัดส่วนประชากรของผู้ประกอบการประเภทอาหาร : ผู้ประกอบการประเภทยา : ผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล คือ 0.16 : 0.42 : 0.42 แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทผู้ประกอบการ	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้ประกอบการประเภทอาหาร	189	.16	48
ผู้ประกอบการประเภทยา	489	.42	125
ผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล	488	.42	125
รวม	1166	1.00	298

ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยนำประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 1,166 ราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{1166}{1 + 1166(0.05)^2} \\ &= 298 \end{aligned}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 รายใช้วิธีเลือกตามสัดส่วนของผู้ประกอบการทั้งหมด ซึ่งแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการได้ 3 ประเภท กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทของผู้ประกอบการใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือก ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการประเภทอาหาร ผู้ประกอบการประเภทยา และผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ที่มารับบริการ และได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

2. ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาต จากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 ถึง 31 มีนาคม 2549

3. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากการตอบสนองความพึงพอใจขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ หากศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการมานานมากแล้วอาจได้ข้อมูลไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ดังนั้นจึงทำการศึกษาในช่วงเวลา 1 ปีย้อนหลัง

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่มารับบริการ และได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ โดยเนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งของผู้ประกอบการ ประเภทของการไปติดต่อเพื่อขออนุญาต ประเภทของผู้ประกอบการ จำนวนพนักงาน จำนวนครั้งในการไปติดต่อ และระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาต โดยข้อคำถามเป็นแบบมีตัวเลือกให้ตอบ และเติมคำตอบลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้คะแนนรายด้านของผู้ประกอบการ จำนวน 37 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วน จำแนกเป็น 9 ด้าน และระดับความพึงพอใจ (1 ข้อ) รวมเป็น 38 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความสะอาดด้านสถานที่ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ด้านงานเอกสาร | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ด้านการแจ้งข่าวสาร | จำนวน 4 ข้อ |
| 8. ด้านการรับมอบใบอนุญาต | จำนวน 4 ข้อ |
| 9. ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต | จำนวน 3 ข้อ |
| 10. ความพึงพอใจในภาพรวม | จำนวน 1 ข้อ |

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้มีการวัดใน 2 ลักษณะคือ

1. ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตั้งแต่ข้อ 1 - 37 มี 5 ระดับคือ

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

2. ชนิดมาตราส่วนความพึงพอใจในภาพรวม (scale score) ในข้อ 38 เป็นการให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ซึ่งมีคะแนนในช่วง 1 - 10 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลข้อคิดเห็นอื่นๆ เช่น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเป็นต้น จำนวน 5 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิเคราะห์กรอบในการศึกษา ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และประสานกับผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดเป้าหมายและขอบเขตในการศึกษา

2. สัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่มารับบริการและได้รับใบอนุญาต และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จำนวน 10 ราย เพื่อทราบถึงรายละเอียดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

3. ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุมเป้าหมายในการศึกษา

4. สร้างแนวคำถาม จากรายละเอียดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้ประกอบการลองอ่าน เพื่อประเมินความเข้าใจข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 10 คน

6. แก้ไขปรับปรุงข้อความในคำถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบการใช้สำนวนภาษา ตลอดจนพิจารณาความเหมาะสมทั่วไป ของแบบสอบถามเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการ 30 ราย

9. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 30 ราย โดยผู้ศึกษาได้คัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่าง 298 ราย เป็นผู้ประกอบการประเภทอาหารจำนวน 4 ราย ผู้ประกอบการประเภทยาจำนวน 14 ราย และผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลจำนวน 12 ราย เมื่อนำมาคิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการประเภทอาหารต่อผู้ประกอบการประเภทยาต่อผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล คือ 0.13 : 0.46 : 0.40 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับสัดส่วนประชากรของผู้ประกอบการประเภท

อาหาร : ผู้ประกอบการประเภทฯ : ผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล คือ 0.16 : 0.42 : 0.42 โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 19 ถึง 30 เมษายน 2549 เป็นเวลา 12 วัน

10. นำแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนจำนวน 30 ฉบับมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้อง

11. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 30 ฉบับ ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และหาค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity)

12. ปรับแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 298 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คะแนนรายด้านทั้ง 9 ด้านและให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ในคำถามส่วนที่ 2 อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนใช้จริง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 รายนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า factor loading อยู่ในปัจจัยเดียวกัน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ งานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษารุ่นนี้

2. ประสานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อขอรายชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ของผู้ประกอบการประเภทอาหาร ผู้ประกอบการประเภทฯ และผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ที่ได้รับใบอนุญาต ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 ถึง 31 มีนาคม 2549

3. ส่งแบบสอบถามจำนวน 298 ฉบับทางไปรษณีย์ พร้อมกับหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประเด็นสำคัญคือกลุ่มตัวอย่างจะต้องตอบคำถามในส่วนที่ 2 ให้ครบถ้วน มีการระบุวันที่ในการตอบกลับแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการรอแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนจำนวน 30 วัน

4. ติดตามแบบสอบถามที่ตอบกลับ พร้อมทั้งโทรศัพท์ติดต่อผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามกลับคืน

5. แบบสอบถามที่ได้กลับคืนจำนวน 243 ฉบับ หรือร้อยละ 81.54 นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนทั้งหมดจำนวน 243 ฉบับมีข้อมูลส่วนที่ 1 - 2 ครบถ้วน สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์คะแนนรายด้านของผู้ประกอบการและความพึงพอใจในภาพรวมได้

6. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืน ลงข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Version 10) โดยลงข้อมูลทั้ง 243 ฉบับอย่างครบถ้วน และถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Version 10) ในการคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคะแนนรายด้านของผู้ประกอบการ และระดับความพึงพอใจในภาพรวม นำมาหาค่าร้อยละ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการ 3 ประเภทนำมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประเภทของผู้ประกอบการโดยใช้สถิติ Anova
5. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างคะแนนรายด้านต่างๆ ได้แก่ ความสะดวกด้านสถานที่ ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเอกสาร ด้านการแจ้งข่าวสาร ด้านการรับมอบใบอนุญาต และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต กับความพึงพอใจรวมของกลุ่มตัวอย่าง
6. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อหาตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจรวม โดยตัวแปรอิสระ คือความสะดวกด้านสถานที่ ข้อมูลแนะนำการบริการ ลักษณะของเจ้าหน้าที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเอกสาร การแจ้งข่าวสาร การรับมอบใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภท
7. ข้อมูลส่วนคำถามปลายเปิด นำไปจัดกลุ่มเนื้อหา