

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชในสายตาประชาชนในเขตบริการ” จะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่อในทะเบียนราษฎรในพื้นที่ที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราช ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 6 เขต ได้แก่

1. เขตบางกอกน้อย
2. เขตบางกอกใหญ่
3. เขตบางพลัด
4. เขตตลิ่งชัน
5. เขตทวีวัฒนา
6. เขตพระนคร

ซึ่งจากการสถิติจำนวนประชากรของสำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2548¹ พบว่ามีประชากรอยู่ในเขตดังกล่าวทั้งสิ้น 463,434 คน

¹ สถิติจำนวนประชากรและบ้านในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายแขวงและเขต, http://203.155.220.230/stat_search/stat_49/pop49_03.html.

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane)² โดยใช้สูตร

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร 6 เขต = 463,434 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดให้ $\alpha = 0.05$

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{463,434}{1 + 463,434(0.05)^2}$$

$$n = 399.66$$

$$\therefore n = 400$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริราชในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 6 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา เขตพระนคร การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างประเภทผสม (Multi Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มเขตอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลากแบบไม่แทนที่ จำนวน 3 เขต จากจำนวน 6 เขต ซึ่งเขตที่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา เขตพระนคร

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช

² ศ.ดร.สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, เรื่องเดียวกัน หน้า 141.

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นประชาชนที่รายชื่อในทะเบียนราษฎร์ในแต่ละเขต
2. สมัครใจเข้าร่วมงานวิจัย
3. รับรู้และสามารถสื่อสารให้เข้าใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมแบบสอบถาม

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ทัศนคติของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร สถาบัน และโรงพยาบาล รวมทั้งศึกษาการสร้างแบบสอบถาม

2. สัมภาษณ์ผู้ที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 5 ราย ใช้เวลาประมาณ 30 นาที/ราย แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ

- 2.1. ท่านรู้จักโรงพยาบาลจากที่ไหน
- 2.2. เมื่อพูดถึงโรงพยาบาลศิริราชท่านคิดถึงเรื่องอะไร ทำไมจึงคิดอย่างนั้น
- 2.3. หากท่านจะบอกต่อญาติ/เพื่อน เกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราชท่านบอกเรื่องอะไรที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราชบ้าง
- 2.4. จากประสบการณ์ของการมารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราชท่านอยากให้ข้อเสนอแนะอะไร
- 2.5. รวบรวมแนวความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช และแนวความคิดทฤษฎีที่ได้ศึกษามากำหนดเป็นกรอบในการสร้างคำถาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างแบบสอบถาม

นำข้อมูลจากการจัดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช มาจัดหมวดหมู่และกำหนดเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ ที่อยู่ปัจจุบัน อายุ ศาสนา การศึกษาขั้นสูงสุด อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน จำนวนครั้งการมารับบริการที่โรงพยาบาล ศิริราช และสิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชของประชาชน ตามองค์ประกอบ 6 ด้าน จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความเจริญก้าวหน้าและทันสมัยของโรงพยาบาลศิริราช
2. ด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
3. ด้านการบริหารจัดการ
4. ด้านการทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม
5. ด้านการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย
6. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นคำบอกเล่าเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบ ข้อมูลตามแบบสอบถาม

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรการวิจัยแจกแจงตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 โรงพยาบาลศิริราชมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในเขตบริการ

ตัวแปรอิสระ ทัศนคติ

ตัวแปรตาม ภาพลักษณ์ต่อโรงพยาบาลศิริราช

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านเพศ เขตที่พักอาศัย อายุ ศาสนา ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวนครั้งการมารับบริการ และสิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช

ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของประชากร

ตัวแปรตาม ภาพลักษณ์ต่อโรงพยาบาลศิริราช

กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน

แบบสอบถามส่วนใหญ่ในการศึกษานี้เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราช จึงใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วน

ประเมินค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นมาตรวัดเจตคติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ อ่านค่าเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ในข้อความเชิงบวก (เชิงนิมิต) และอ่านค่าคะแนนเรียงจากมากไปหาน้อย ในข้อความเชิงลบ (เชิงนิเสธ)

ข้อความเชิงบวก (เชิงนิมิต)			ข้อความเชิงลบ (เชิงนิเสธ)		
มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน = 5	มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน = 1
มาก	เห็นด้วย	ค่าคะแนน = 4	มาก	เห็นด้วย	ค่าคะแนน = 2
ปานกลาง	ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน = 3	ปานกลาง	ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน = 3
น้อย	ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน = 2	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน = 4
น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน = 1	น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน = 5

การแปลความหมาย

1. ค่าเฉลี่ยของมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) กำหนดช่วงของการวัด คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับทัศนคติเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	เชิงนิมิต	เชิงนิเสธ
1.00 – 1.80	หมายความว่า มีทัศนคติที่ไม่ดีมาก	มีทัศนคติที่ดีมาก
1.81 – 2.60	หมายความว่า มีทัศนคติที่ไม่ดี	มีทัศนคติที่ดี
2.61 – 3.40	หมายความว่า มีทัศนคติที่เป็นกลาง	มีทัศนคติที่เป็นกลาง
3.41 – 4.20	หมายความว่า มีทัศนคติที่ดี	มีทัศนคติที่ไม่ดี
4.21 – 5.00	หมายความว่า มีทัศนคติที่ดีมาก	มีทัศนคติที่ไม่ดีมาก

2. นำค่าคะแนนทัศนคติที่น้อยที่สุดและค่าคะแนนทัศนคติที่มากที่สุดทั้งจำนวน และความถี่มารวมกันและนำมาหาค่าคะแนนทัศนคติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 3 ระดับคือ ทัศนคติที่ดี ทัศนคติที่เป็นกลาง ทัศนคติที่ไม่ดี

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Validity and Reliability test)

การตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสำรวจ ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข และเลือกเอาเฉพาะข้อความที่มีความเห็นตรงกันแล้วนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้ จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อแต่ละตอนของแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการ หลังจากนั้นจึงนำมาทดสอบหาความเชื่อถือได้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาและสวัสดิการสังคม ตามเขตในกลุ่มตัวอย่างของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์การทำวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งในแบบสอบถามจะมีเนื้อหาเรื่องการแนะนำตัวของผู้ศึกษา และชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ – 9 มีนาคม 2550 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยโทรศัพท์ติดต่อกับหัวหน้าฝ่ายพัฒนาและสวัสดิการสังคมในแต่ละเขตชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนัดหมายวัน เวลา เพื่อพบเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาฯ ที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาวิจัยพบกับหัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาฯ ที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาฯ ลงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ชุมชนในแต่ละเขต เข้าพบกลุ่มตัวอย่าง สร้างสัมพันธภาพโดยการแนะนำตนเอง และบอกวัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัย เมื่อกลุ่มตัวอย่างให้ความร่วมมือ จึงเริ่มดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเมื่อสิ้นสุดการตอบแบบสอบถาม กล่าวขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้ศึกษาจะทำการตัดทิ้งและเก็บข้อมูลตัวอย่างรายใหม่ให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เป็น 2 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

นำข้อมูลที่ได้ไปทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ใช้ค่าอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการทดสอบ Chi-square

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถาม มาจัดกลุ่มตามความสัมพันธ์แบบธรรมชาติ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 พิมพ์ความคิดเห็นแต่ละความคิดเห็นลงในบัตรคำ บัตรละ 1 ความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 2 จัดกลุ่มความคิดเห็นในบัตรคำที่สัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศิริราชเข้ากลุ่มเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มอีกครั้ง และสามารถเปลี่ยนแปลงย้ายความคิดเห็นจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง จนไม่สามารถย้ายได้อีก

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดชื่อหมวดหมู่ในแต่ละกองความคิดเห็น และทดสอบชื่อกลุ่มที่เขียนขึ้น โดยทดลองเอาบัตรความคิดเห็นในกลุ่มนั้นออกไปให้หมด ผู้ศึกษายังคงเข้าใจความหมายและเนื้อหาของเดิมนั้นหรือไม่ ทำเช่นนี้จนครบทุกกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 5 ทบทวนบัตรความคิดเห็นในกลุ่มที่ไม่เข้าพวกับบัตรอื่น เพื่อพิจารณาว่าสามารถจัดเข้ากับกลุ่มอื่นที่กำหนดไว้ได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 6 นำบัตรที่เข้าพวกได้ย้ายไปอยู่กลุ่มเดียวกัน แล้วตั้งชื่อหมวดหมู่บัตรความคิดเห็นที่ถือว่าเป็นกลุ่มอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 7 จัดชื่อกลุ่มไว้ด้านบนสุด แล้วนำกลุ่มบัตรความคิดเห็นที่มีความสัมพันธ์กันไว้ใกล้ๆ กัน และตั้งชื่อกลุ่มอีกระดับหนึ่ง ซึ่งจะได้ประเด็นหลักตามชื่อกลุ่ม และกลุ่มบัตรความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มเป็นองค์ประกอบของประเด็นหลักนั้นๆ นำบัตรที่ย้ายเข้ากลุ่มได้ย้ายไปอยู่กลุ่มเดียวกันหมด ทำเช่นนี้จนหมดบัตรความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 8 เขียนแผนภูมิต้นไม้ แสดงรายละเอียดความสัมพันธ์กันของบัตรความคิดเห็นแต่ละกลุ่ม โดยนำบัตรที่วางไว้บนสุดมาเขียนเป็นแขนงหลัก และสร้างแขนงย่อยของแขนงหลัก แสดงรายละเอียดต่อไปทางขวามือเป็นแขนงย่อยไปเรื่อยๆ