

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ” เป็นการศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติในด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านที่มอบคุณค่าทางการแพทย์ ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล รวมถึงพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

#### รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ซึ่งสถิติจำนวนผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช โดยเฉลี่ย 1 ปี ประมาณ 300,000 ราย<sup>1</sup>

แต่การใช้บริการด้านสุขภาพต่าง ๆ จากโรงพยาบาลบีเอ็นเอชนั้น ลูกค้าผู้รับบริการในจำนวน 300,000 ราย จะถือเป็นจำนวนผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่คงที่ไม่ได้ เพราะด้วยลักษณะงานบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชนั้น ผู้รับบริการอาจจะไม่มีความจำเป็นต้องมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องหรือเป็นประจำ บางรายอาจจะมาใช้บริการครั้งหนึ่ง ๆ ในรอบหลายปี ซึ่งทำให้จำนวนสถิติการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลบีเอ็นเอชนี้ไม่คงที่ บางเดือนก็มีลูกค้า

---

<sup>1</sup> สัมภาษณ์ จินดา พรหมด้วง, ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์, 26 ธันวาคม 2550

ผู้รับบริการมาก บางเดือนก็มีลูกค้าผู้รับบริการน้อย ทำให้สถิติลูกค้าผู้รับบริการที่มี คือ 300,000 รายนี้ จะยึดถือเป็นจำนวนลูกค้าผู้รับบริการที่คงที่ไม่ได้

ดังนั้นการคำนวณจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างในครั้งนี้นี้ จึงควรใช้ค่าเฉลี่ยต่อเดือนเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้ค่าจำนวนลูกค้าผู้รับบริการที่เท่าเทียมและเสมอภาคกันทุกเดือน ซึ่งคิดแล้วได้ค่าเฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณ คือ 25,000 ราย (300,000 / 12) และสามารถนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ตามสูตรทาโรยามานะ (Taro Yamane) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

สูตรของ Taro Yamane

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

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า คือ 0.05

N = จำนวนประชากรในการศึกษา

แทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{25,000}{1 + (25,000 \times 0.05^2)}$$

$$n = 393.7$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นจำนวน 393.7 คน และเพื่อเป็นการลดความผิดพลาด ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน (โดยแบ่งเป็นชาวไทย เท่ากับ 200 คน และชาวต่างชาติ เท่ากับ 200 คน)

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้นี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถามเพื่อที่จะทำให้ผลการศึกษามีความเชื่อถือได้มากที่สุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้ศึกษาจัดทำแบบสอบถามขึ้น 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการชาวไทย และแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการชาวต่างชาติ (ภาษาอังกฤษ) โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด จะมี 2 ลักษณะ คือ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) และเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) รวมคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติ เป็นแบบเลือกตอบดังนี้

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มที่ 1 เพศชาย
  - กลุ่มที่ 2 เพศหญิง
2. อายุ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มที่ 1 น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี
  - กลุ่มที่ 2 21-30 ปี
  - กลุ่มที่ 3 31-40 ปี
  - กลุ่มที่ 4 41-50 ปี
  - กลุ่มที่ 5 51-60 ปี
  - กลุ่มที่ 6 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - กลุ่มที่ 2 ปริญญาตรี
  - กลุ่มที่ 3 ปริญญาโท
  - กลุ่มที่ 4 ปริญญาเอก
  - กลุ่มที่ 5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. อาชีพ แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มที่ 1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - กลุ่มที่ 2 พนักงานบริษัท
  - กลุ่มที่ 3 ประกอบกิจการส่วนตัว
  - กลุ่มที่ 4 แม่บ้าน/พ่อบ้าน
  - กลุ่มที่ 5 นักเรียน/นักศึกษา
  - กลุ่มที่ 6 เกษียณอายุ
  - กลุ่มที่ 7 อาชีพอิสระ
  - กลุ่มที่ 8 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มที่ 1 น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท
  - กลุ่มที่ 2 20,001-40,000 บาท
  - กลุ่มที่ 3 40,001-60,000 บาท
  - กลุ่มที่ 4 60,001 – 80,000 บาท
  - กลุ่มที่ 5 80,001-100,000 บาท
  - กลุ่มที่ 6 100,001 บาท ขึ้นไป
6. สัญชาติ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มที่ 1 ไทย (ชาวไทย)
  - กลุ่มที่ 2 อื่น ๆ (ชาวต่างชาติ) โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของ กลุ่มตัวอย่าง

คำถามวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ระดับของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารนั้นมีมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจากสื่อเหล่านั้นเกี่ยวกับอะไรบ้าง และเป็นด้านบวกหรือด้านลบ

### 7. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

#### 7.1 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชผ่านสื่อมวลชน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 โทรทัศน์
- กลุ่มที่ 2 หนังสือพิมพ์
- กลุ่มที่ 3 วิทยุ
- กลุ่มที่ 4 นิตยสาร / วารสาร
- กลุ่มที่ 5 อินเทอร์เน็ต

#### 7.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชผ่านสื่อบุคคล แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 แพทย์ของโรงพยาบาล
- กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
- กลุ่มที่ 3 สมาชิกในครอบครัว
- กลุ่มที่ 4 เพื่อน/คนที่รู้จัก

#### 7.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชผ่านสื่อ เฉพาะกิจ แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 โบรชัวร์ / แผ่นพับ
- กลุ่มที่ 2 ข้อมูลประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์ภายในรพ.
- กลุ่มที่ 3 การเข้าร่วมสัมมนา/ การฝึกอบรม/ นิทรรศการ
- กลุ่มที่ 4 การออกบูธ/ จัดกิจกรรมพิเศษ
- กลุ่มที่ 5 ป้ายตามสี่แยกจราจร / ป้ายโฆษณากลางแจ้งตามท้องถนน
- กลุ่มที่ 6 โทรศัพท์ 02-6862700
- กลุ่มที่ 7 เว็บไซต์ [www.bnhhospital.com](http://www.bnhhospital.com)
- กลุ่มที่ 8 เอกสาร/ อีเมลล์จากทางรพ.

#### 7.4 สื่ออื่น ๆ โปรดระบุ.....

โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale ซึ่งจะเป็น 5 ระดับ คือ ความถี่ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชบ่อยมาก ไปจนถึงไม่เคยได้รับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกให้ตรงกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารของตนมากที่สุด สำหรับการให้คะแนนในแต่ละตัวเลือก ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

มากกว่า 6 ครั้ง	ให้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
5-6 ครั้ง	ให้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
3-4 ครั้ง	ให้คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
1-2 ครั้ง	ให้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน
ไม่เคยได้รับ	ให้คะแนนเท่ากับ	0	คะแนน

หมายเหตุ : ในการหาค่าเฉลี่ยจะไม่นำค่าคะแนน 0 ซึ่งหมายถึง ไม่เคยเปิดรับสารเลยมาคำนวณ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่มีการตอบสนองต่อประเด็นนั้น ๆ

จากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว จะนำมาแปลความหมายของค่าคะแนนในการวิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.00	หมายถึง	เปิดรับข่าวสารน้อย
ระดับคะแนนตั้งแต่ 2.01 – 3.00	หมายถึง	เปิดรับข่าวสารปานกลาง
ระดับคะแนนตั้งแต่ 3.01 – 4.00	หมายถึง	เปิดรับข่าวสารมาก

8. ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากสื่อต่าง ๆ ส่วนใหญ่เกี่ยวกับอะไรบ้าง แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 กลุ่ม

- กลุ่มที่ 1 ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับรพ.บีเอ็นเอช
- กลุ่มที่ 2 รางวัลต่าง ๆ ที่ทางรพ.บีเอ็นเอชได้รับ เช่น รางวัลการบริการยอดเยี่ยม
- กลุ่มที่ 3 การให้ความรู้ด้านสุขภาพ เช่น คอลัมภ์ตอบปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ
- กลุ่มที่ 4 สินค้าและบริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง
- กลุ่มที่ 5 รายการส่งเสริมการขาย เช่น แพ็คเคจการตรวจสุขภาพ
- กลุ่มที่ 6 การทำเพื่อสังคม กิจกรรมการกุศล เช่น มอบรายได้ให้มูลนิธิต่าง ๆ
- กลุ่มที่ 7 อื่น ๆ โปรดระบุ (ถ้ามี) .....

ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนคือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

9. คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง รวมประเด็นคำถาม มีจำนวน 45 ข้อ เพื่อให้เข้าถึงแนวคิดของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ดังนี้

- |                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| - ด้านชื่อเสียง                   | มีจำนวน 8 ข้อ |
| - ด้านความน่าเชื่อถือ             | มีจำนวน 9 ข้อ |
| - ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์     | มีจำนวน 9 ข้อ |
| - ด้านการให้บริการ                | มีจำนวน 8 ข้อ |
| - ด้านสภาพแวดล้อม                 | มีจำนวน 8 ข้อ |
| - ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล | มีจำนวน 3 ข้อ |

โดยเกณฑ์ให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับของการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงระดับของการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกให้ตรงกับกรของตนมากที่สุด สำหรับการให้คะแนนในแต่ละตัวเลือก ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์คะแนนไว้ ดังนี้

สำหรับการให้คะแนนในแต่ละตัวเลือก ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน

จากนั้น กำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ยของมาตราส่วน ประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ย 0.80 ที่ได้นี้ มาใช้เพื่อบรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชในการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 คะแนน หมายถึง ภาพลักษณ์ดีมาก / ภาพลักษณ์บวก

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ภาพลักษณ์ดี / ภาพลักษณ์บวก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 คะแนน หมายถึง ภาพลักษณ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 คะแนน หมายถึง ภาพลักษณ์ไม่ดี / ภาพลักษณ์ลบ

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน หมายถึง ภาพลักษณ์ไม่ดีเลย / ภาพลักษณ์ลบ

#### **ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

#### **การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มาหาความเที่ยงตรง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัยทางวารสารศาสตร์เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหาและถ้อยคำภาษาที่ใช้ในบางข้อความให้มีเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ไปปรึกษากับประธานและกรรมการวิทยานิพนธ์โครงการเฉพาะบุคคล โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช จำนวน 30 ชุด เพื่อทดลองตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปแก้ไขข้อบกพร่อง ก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ซึ่งใช้ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาช (Cronbach Alpha) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ได้ผลของเครื่องมือทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9501 ซึ่งถือว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สูง กล่าวคือ สามารถนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีแหล่งที่มา ได้แก่

1. การศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. ข้อมูลจากการสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม ทั้งนี้ในการสอบถามจะมอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบเอง และมีผู้ศึกษาให้ความกระจ่างเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดจากนั้นทำการวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการประมวลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

นอกจากนี้ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่า t-test, และ One-Way ANOVA (F-test) และนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช โดยค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ตัวแปร 2 กลุ่ม และค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient)

ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05