

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษากรณีการล่องละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในทำงานในมุมมองที่เกี่ยวกับจิตวิทยา สังคมวิทยา และเพศสภาพ โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาพฤติกรรมการล่องละเมิดสิทธิ และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบ In-depth Interview มาประกอบการอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมการล่องละเมิดสิทธิ เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของสาเหตุการเกิดพฤติกรรมการล่องละเมิดสิทธิของบุคลากรทางการแพทย์ในทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ถูกสัมภาษณ์บางคนไม่กล้าบอกความจริงมากนักเพราะกลัวมีผลกระทบในการทำงาน แต่บางคนอยากให้ข้อมูลรวมทั้งเสนอแนะเพราะอยากจะทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีทางแก้ไขที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

ประชากร (ผู้ให้ข้อมูล)

กลุ่มเป้าหมายที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรทางการแพทย์ในทำงานในโรงพยาบาลศิริราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางสุขภาพทำงานในหน่วยงาน The Heart by Siriraj ที่ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลทุกตำแหน่ง จำนวน 50 คน (เลือกผู้ให้ข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ผู้ประสบเหตุการณ์ล่องละเมิด โดยการสัมภาษณ์จำนวน 3 คน ผู้รู้เห็นเหตุการณ์ 2 คน เพื่อให้ทราบสาเหตุของปัญหาการเกิด และบุคลากรทางการแพทย์จำนวน 47 คนในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บข้อมูลในการศึกษา “การล่องละเมิดสิทธิส่วนบุคคลต่อบุคลากรทางการแพทย์ในทำงาน ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย คำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการณ์ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในที่ทำงานมีจำนวนทั้งหมด 13 ข้อ

พฤติกรรมทางวาจา (verbal conduct) มีข้อมูลอยู่ 5 ข้อรายการ (ข้อ 1 – 5)

พฤติกรรมทางกาย (physical conduct) มีข้อมูลอยู่ 5 ข้อรายการ (ข้อ 6 – 10)

พฤติกรรมทางภาษาท่าทาง (non-verbal conduct) มีข้อมูลอยู่ 3 ข้อรายการ (ข้อ 11 – 13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการณ์ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในที่ทำงาน

คำถามวัดระดับความคิดเห็น ใช้เกณฑ์มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

พบน้อย คะแนน 1

พบบานกลาง คะแนน 2

พบมาก คะแนน 3

ความถี่ในการพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในระยะเวลา 6 เดือน

ถ้ามากกว่า 5 ครั้ง คือ พบมาก

3 – 4 ครั้ง คือ พบบานกลาง

1 – 2 ครั้ง คือ พบน้อย

(เกณฑ์ของหน่วยงาน The Heart by Siriraj ที่ตั้งไว้เกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ล่วงละเมิดสิทธิที่ไม่เหมาะสมคือ ไม่ควรเกิดขึ้นเลยซึ่งจะเท่ากับ 0 ครั้งจะถือว่าหน่วยงานมีพฤติกรรมการณ์บริการที่เป็นเลิศ เกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นได้จากการสัมภาษณ์ คุณสิริวดี อินทรกำแหง ณ ราชสีมา ตำแหน่งผู้จัดการงานสนับสนุนการบริการผู้ป่วย)

เมื่อนำมาวัดค่าระดับความคิดเห็นต่อการล่วงละเมิดสิทธิ ใช้สูตรในการหาค่าความแตกต่างระหว่างขั้นดังนี้

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66$$

และนำมาแปลผลได้ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.66 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย หมายถึง องค์กรต้องมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ (ESB) บ้าง (จำเป็นต้องแก้ไขในส่วนที่เกิดปัญหารายบุคคลหรือรายกลุ่ม) คะแนนระหว่าง 1.67 - 2.33 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับปานกลาง หมายถึง องค์กรต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมบริการ (ESB)

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.00 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับมาก หมายถึง องค์กรต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมบริการ (ESB) อย่างเร่งด่วนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียกับองค์กร (ซึ่งแนวคิดพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ความถี่ในการเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางด้าน วาจา กาย และภาษาท่าทางไม่ควรเกิดขึ้นเลยเท่ากับ 0 คะแนน หรือถ้ามีรายงานก็ควรเกิดขึ้นน้อยมากและจำเป็นต้องมีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นในทันที เพราะปัญหานั้นอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบของการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายรูปแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์นำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

1. การศึกษาจากเอกสารข้อมูลด้านแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารต่าง ๆ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ว่า

2. การศึกษาภาคสนาม ศึกษาจาก กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ และ ผู้ช่วยพยาบาล ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางสุขภาพที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน The Heart by Siriraj โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการได้ข้อมูล

การสร้างความสัมพันธ์ เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มบุคคลที่ตอบแบบสอบถามจึงค่อนข้างสะดวก มีความเป็นกันเองวางใจในการพูดคุยซักถามและผู้ที่ถูกสัมภาษณ์กล้าที่จะให้ข้อมูลทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่ค่อนข้างเป็นจริงที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในที่ทำงาน

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ที่ถูกกระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทำให้ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะใช้สถิติที่เหมาะสมกับแบบสอบถาม ที่จัดทำขึ้นดังนี้

1. ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในที่ทำงาน โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการเปรียบเทียบตามที่กำหนดไว้ข้างต้น
3. การสรุปความและสะท้อนความคิดเพื่อตรวจสอบการตีความให้ถูกต้อง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสร้างเป็นข้อสรุปย่อยสาเหตุพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรในที่ทำงาน โดยมีนักวิชาการตรวจสอบแบบสอบถามและข้อมูล จากการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล (content analysis) นำมาสรุปตามวัตถุประสงค์