

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลในการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการ” ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกลาง จากรายงานทางสถิติของหน่วยงานสถิติ ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลกลาง ได้รายงานผลการสำรวจจำนวนผู้ป่วยที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลกลางปีงบประมาณ 2549<sup>1</sup> สรุปว่า จำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกลาง ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกในปีงบประมาณ 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 473,071 คน<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> หมายเหตุ จากรายงานสถิติผลการสำรวจจำนวนผู้ป่วยที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลกลาง ซึ่งได้ทำการจัดเก็บเฉพาะจำนวนผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเท่านั้น จึงไม่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติจำนวนผู้ที่มากับผู้ป่วย เช่นญาติ มิตร หรือผู้ที่ติดตามมาเพื่อให้การช่วยเหลือและดูแลผู้ป่วยไว้ ดังนั้น จำนวนประชากรที่ใช้สุ่มตัวอย่างจึงนำมาจากสถิติจำนวนของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่ไม่ได้รวมกับจำนวนผู้ที่มากับผู้ป่วย

<sup>2</sup> โรงพยาบาลกลาง, ครบรอบ 109 ปี โรงพยาบาลกลาง (กรุงเทพมหานคร: ศักติโสภาคการพิมพ์, 2550), น. 114-119.

### กลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกลาง มีจำนวนทั้งสิ้น 473,071 คน ดังนั้น ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่าง โดยที่ผู้วิจัยได้ประมาณกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์เท่ากับร้อยละ 5 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane<sup>3</sup> ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ซึ่งสามารถแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{473,071}{1 + (473,071) (0.05)^2}$$

$$n = 399.66$$

$$\approx 400$$

จากผลการคำนวณ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  $n = 399.66$  ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกลาง โดยในที่นี้จะเก็บตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

---

<sup>3</sup> Taro Yamane อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, การวิจัยเชิงปฏิบัติการ, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2541), น. 22.

### การสุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์หลักในการคัดเลือก “กลุ่มตัวอย่าง” สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ต้องการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ทั่วโรงพยาบาล ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ซึ่งมี 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกลาง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion Sampling) ซึ่งหน่วยงานของโรงพยาบาลแบ่งได้เป็นหน่วยงานผู้ป่วยนอก 19 หน่วยงาน และหน่วยงานหอผู้ป่วยใน 11 หน่วยงาน จากนั้นนำมาสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ดังนี้

$$\frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ}}{(\text{หน่วยงานผู้ป่วยนอก} + \text{หน่วยงานหอผู้ป่วยใน})}$$

ซึ่งสามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$\frac{400}{(19+11)} = 13.33$$

จากผลการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานละ 13 คน โดยแบ่งเป็น 13 คน ใน 20 หน่วยงาน และ 14 คน ใน 10 หน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกประชากรที่มาใช้บริการในแต่ละหน่วยงานตามความสะดวก

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จำแนกตัวแปรตามสมมติฐาน โดยแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผู้เข้ารับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมี การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

1.1 ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

1.2 อายุของผู้เข้ารับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตัวแปรอิสระ คือ อายุ

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

1.3 ผู้เข้ารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

1.4 ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

1.5 ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ อาชีพ

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

1.6 ผู้เข้ารับบริการที่มีสถานภาพการมาโรงพยาบาลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพการมาโรงพยาบาล

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

1.7 ผู้เข้ารับบริการที่มีความถี่ในการมาโรงพยาบาลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ความถี่ในการมาโรงพยาบาล

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับสื่อที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

2.1 ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลมี  
ความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตัวแปรอิสระ คือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อ  
บุคคล

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

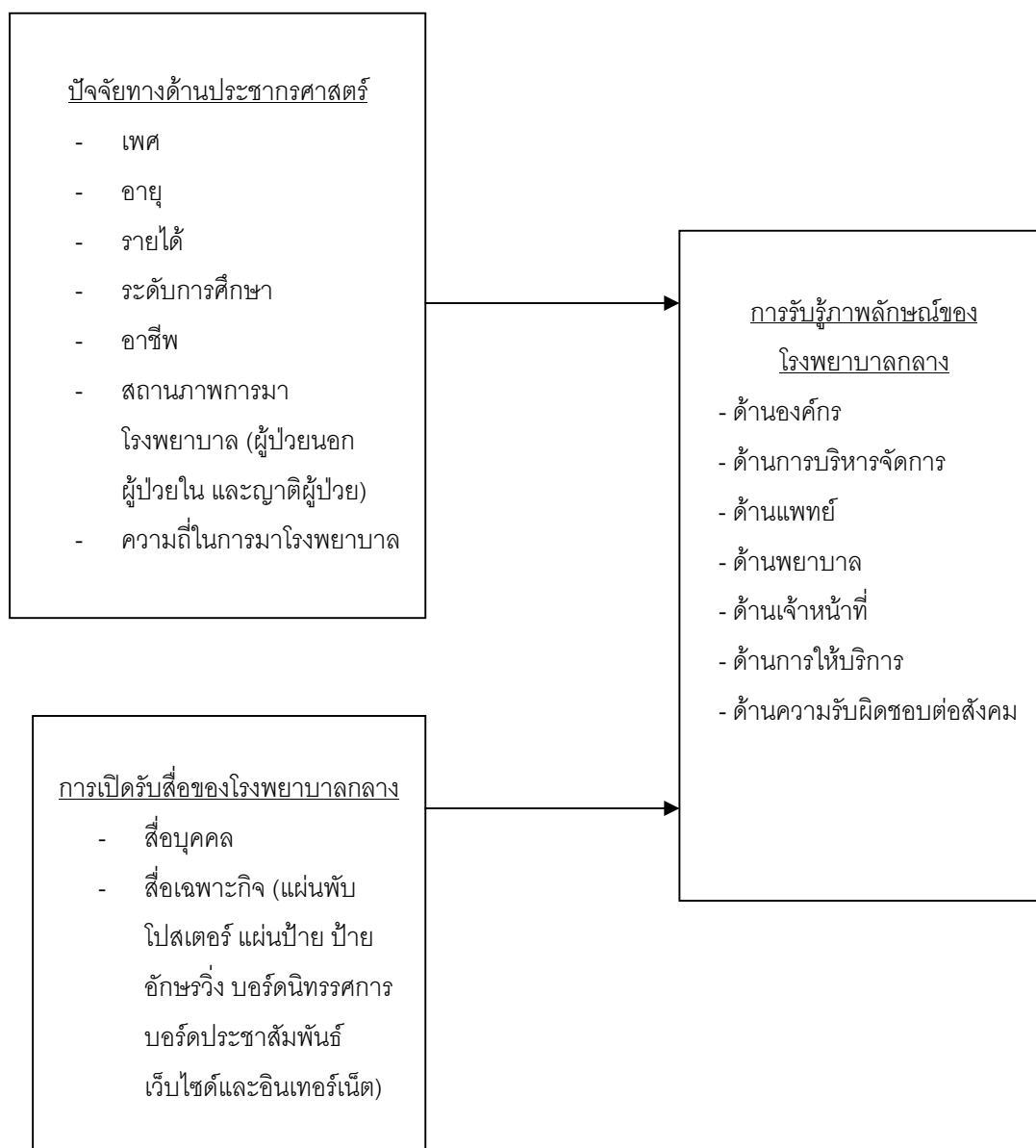
2.2 ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อเฉพาะกิจมี  
ความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

ตัวแปรอิสระ คือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อ  
เฉพาะกิจ

ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง

แผนภาพที่ 3.1

แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง (Self-administered Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการมาโรงพยาบาล และความถี่ในการมาโรงพยาบาล จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลาง เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล จำนวน 5 ข้อ และสื่อเฉพาะกิจ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางในด้านต่างๆ ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กร จำนวน 10 ข้อ ด้านการบริหารจัดการ จำนวน 7 ข้อ ด้านแพทย์ จำนวน 5 ข้อ ด้านพยาบาล จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 5 ข้อ

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาวิธีการตั้งคำถามจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการผู้ป่วยใน ปีงบประมาณ 2549 ของหน่วยงานสถิติของโรงพยาบาลกลาง วิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลกลาง แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริการของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของฝ่ายวิชาการ สำนักการแพทย์ และแบบสอบถามของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เคยมีการศึกษาไว้ แล้วนำมาประยุกต์ให้เข้ากับสมมติฐานของงานวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง ดังต่อไปนี้

1. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านสถิติเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถาม พิจารณาตรวจสอบ

ความเที่ยงตรง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้และตอบคำถามการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้

2. ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนจำนวน 30 ชุด แล้วนำไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา  $\alpha$ -Coefficient ของครอนบาค<sup>4</sup> (Cronbach) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลางของกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.962

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อทดสอบเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ได้เลือกตัวอย่างไว้แล้วดังนี้

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อแจกแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 400 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าทางสถิติ โดยนำข้อมูลเข้าประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 14.0 (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ที่กำหนดไว้ในงานวิจัย แล้วนำผลการคำนวณทางสถิติที่ได้มาเขียนเรียบเรียงและวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยต่อไป

---

<sup>4</sup> Cronbach อ้างถึงใน อนันต์ ศรีโสภะ, หลักการวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช, 2527), น. 194.

### กำหนดการวัดค่าตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละข้อดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการมาโรงพยาบาล และความถี่ในการมาโรงพยาบาล มีรายละเอียดดังนี้

เพศ แบ่งออกเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

อายุ ในแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกเอง แล้วแปลงระดับการวัดให้เป็นระดับช่วง โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

- 18 – 25 ปี
- 26 – 35 ปี
- 36 – 45 ปี
- 46 – 60 ปี
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

รายได้ ใช้วิธีการวัดเช่นเดียวกับอายุ คือ ให้ผู้ตอบกรอกเอง แล้วนำรายได้สูงสุดลบด้วยรายได้ต่ำสุดแล้วหารสาม (เพื่อให้ช่วงคะแนนเท่ากัน) หรือแปลงระดับการวัดให้เป็นระดับช่วงแบ่งเป็น

- รายได้สูง
- รายได้ปานกลาง
- รายได้ต่ำ

ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี

- สูงกว่าปริญญาตรี

#### อาชีพ แบ่งเป็น

- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัทเอกชน/ธนาคาร
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ
- นักเรียน/นักศึกษา
- พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

#### สถานภาพการมาโรงพยาบาล แบ่งเป็น

- ผู้ป่วยนอก
- ผู้ป่วยใน
- ญาติผู้ป่วย

#### ความถี่ในการมาโรงพยาบาล แบ่งเป็น

- ปีละ 1 ครั้ง
- ปีละ 2-4 ครั้ง
- ปีละ 5-7 ครั้ง
- ปีละ 8-10 ครั้ง
- มากกว่า 10 ครั้งต่อปี

#### ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลกลาง ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

มีรายละเอียดดังนี้

#### สื่อบุคคล แบ่งเป็น

- |                                               |                     |
|-----------------------------------------------|---------------------|
| - สมาชิกในครอบครัวและญาติ                     | .....ครั้ง ต่อเดือน |
| - เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมสถาบันการศึกษา      | .....ครั้ง ต่อเดือน |
| - คนรู้จัก                                    | .....ครั้ง ต่อเดือน |
| - แพทย์ พยาบาล และหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล | .....ครั้ง ต่อเดือน |
| - อื่นๆ โปรดระบุ.....                         | .....ครั้ง ต่อเดือน |

### สื่อเฉพาะกิจ แบ่งเป็น

- แผ่นพับ .....ครั้ง ต่อเดือน
- ไปสเตอร์/แผ่นป้าย .....ครั้ง ต่อเดือน
- ป้ายอักษรวิ่ง .....ครั้ง ต่อเดือน
- บอร์ดนิทรรศการ .....ครั้ง ต่อเดือน
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ .....ครั้ง ต่อเดือน
- เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต .....ครั้ง ต่อเดือน

การเปิดรับสื่อที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลางจากสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ คือ ให้ผู้ตอบกรอกเอง แล้วแปลงระดับการวัดให้เป็นระดับช่วง ดังนี้

- 7 ครั้ง หรือมากกว่า
- 5-6 ครั้ง ต่อเดือน
- 3-4 ครั้ง ต่อเดือน
- 1-2 ครั้ง ต่อเดือน
- นานกว่านั้นหรือไม่เคย

ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง ในการวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์ให้ค่าระดับตัวแปรของแบบสอบถามส่วนนี้ใช้แบบวัดเจตคติตามวิธีของ G.E. Osgood<sup>5</sup> ที่มีชื่อเรียกว่า Semantic Differential Scale (SDS) ซึ่งใช้คำที่มีความหมายแตกต่างกันในทิศทางตรงกันข้าม (bipolar adjectives) และให้กลุ่มตัวอย่างเลือกแสดงระดับของน้ำหนักรับรู้ โดยมีทางเลือกให้ตอบ 7 ระดับ ทั้งในด้านบวกและลบ ตั้งแต่ระดับ 1-7 ซึ่งระดับ 4 จะเป็นลักษณะร่วมของทั้งสองข้าง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนด้านบวกเป็น 7 คะแนน และคะแนนลดลงเรื่อยๆ ถึง 1 คะแนน และคะแนนด้านลบเป็น 1 คะแนน และคะแนนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ถึง 7 คะแนน

---

<sup>5</sup>G. E. Osgood อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร, 2544), น. 258-259.

การแบ่งช่วงคะแนนมีระดับและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับ | ช่วงคะแนน   | การรับรู้    |
|-------|-------------|--------------|
| 7     | 6.50 – 7.00 | มากที่สุด    |
| 6     | 5.50 – 6.49 | มาก          |
| 5     | 4.50 – 5.49 | ค่อนข้างมาก  |
| 4     | 3.50 – 4.49 | ปานกลาง      |
| 3     | 2.50 – 3.49 | ค่อนข้างน้อย |
| 2     | 1.50 – 2.49 | น้อย         |
| 1     | 1.00 – 1.49 | น้อยที่สุด   |

ทั้งนี้ ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือมากกว่า 4.50 หมายถึง มีภาพลักษณ์ในเรื่องนั้นๆ เป็นภาพบวก อีกด้านหนึ่งถ้าคำตอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือน้อยกว่า 3.50 หมายถึง มีค่าภาพลักษณ์เชิงลบ และถ้าค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.50 แต่ไม่ถึง 4.50 จะถือว่าเป็นค่าปานกลาง หมายถึง มีภาพลักษณ์ในเรื่องนั้นๆ เป็นภาพปานกลาง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะนำมาประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 14.0 (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการบรรยายข้อมูลในรูปแบบร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการมาโรงพยาบาล และความถี่ในการมาโรงพยาบาล

1.2 ข้อมูลด้านการเปิดรับสื่อที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลกลาง ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

1.3 ข้อมูลด้านภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลาง ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กรด้านการบริหารจัดการ ด้านแพทย์ ด้านพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐานต่างๆ ที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Independent T-test) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ตามสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ตามสมมติฐานข้อที่ 2

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐานที่ 1 พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ต่อไป เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระต่างๆ มีส่วนในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งใช้ในการประมาณค่าตัวแปรตามเมื่อทราบค่าตัวแปรอิสระแต่ละตัว และเพื่อสร้างแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่สัมภาษณ์มาแล้ว เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์ เพื่อนำมาประมวลผล

2. ทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) ในแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องแล้วบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 14.0 (Statistical Package for the Social Sciences) แล้วจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อแปลความหมายของข้อมูล และจัดทำรายงานผลการวิจัยต่อไป