

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” เป็นการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) โดยมีกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ เป็นผู้รับบริการชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในช่วงเดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๓๐ คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

- ๑) ตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ จำนวนปีที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวนการมีบุตร จำนวนการตั้งครรภ์
- ๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยในการสื่อสาร และการใช้บัตรภาพเพื่อสื่อความหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยชาวพม่า

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

- ๑) แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร
- ๒) ชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีวิธีการสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

๑) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสื่อสาร และความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นทางด้านหลักธรรมพระพุทธศาสนา และแนวทางทฤษฎีเบอร์โล แล้วนำมาเป็นกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาในประเด็น ดังนี้

(๑) แหล่งสาร (communication source)

(๒) ผู้เข้ารหัสสาร (encoder)

(๓) เนื้อหาข่าวสาร (message)

(๔) ช่องสาร (channel)

(๕) ผู้ถอดรหัสสาร (decoder)

(๖) ผู้รับสาร (communication receiver)

๒) ร่างแบบสังเกต และสร้างชุดเครื่องมือฉบับร่าง ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓) นำร่างแบบสังเกต และสร้างชุดเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และตรวจสอบสำนวนภาษา ความสมบูรณ์และความถูกต้องแล้วแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ

๔) นำชุดเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน ตรวจสอบคุณภาพและความตรง ทั้งด้านโครงสร้าง ได้แก่

(๑) พระครูปริยัติกิตติธำรง, ผศ.ดร. คณบดีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา และด้านสังคมวิทยา

(๒) นพ.ประกอบ ว่องไว สูตินารีแพทย์ โรงพยาบาลสามพราน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแพทย์

(๓) นพ.ทินกร ชื่นชม สูตินารีแพทย์ โรงพยาบาลสามพราน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแพทย์

(๔) ดร.อุทัย สติมั่น อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสหวิทยาการทางสังคมศาสตร์

(๕) ดร.ขันทอง วัฒนประดิษฐ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสันติศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยใช้สูตร IOC^๑

^๑ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๖๓-๖๔.

๕) เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยของดัชนี IOC ซึ่งคิดทั้งฉบับ ซึ่งพบว่าได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๐.๘๘ สรุปได้ว่า แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างหลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

๖) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล มาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับหญิงมีครรภ์ชาวต่างชาติ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน ๓๐ คน จากนั้นนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๖

๗) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล มามาพิจารณาและปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยขออนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสามพราน และให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าตัดสินใจในการเข้าร่วมวิจัยด้วยตนเอง โดยชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยการเก็บข้อมูล ประโยชน์ของการวิจัย รวมทั้งสิทธิในการปฏิเสธไม่เข้าร่วมวิจัย โดยไม่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและการรักษาพยาบาล ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ และข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบบันทึกคะแนน จะเป็นการนำมาใช้เพื่อการวิจัย และการนำเสนอเป็นภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์แก่การให้บริการทางการแพทย์เท่านั้น

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

๑. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการพุทธศาสนธรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ไปถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากหญิงมีครรภ์ชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการบริการที่ห้องคลอด

๒. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงกรรมการผู้จัดการโรงงานอาหารทิพย์ Food Product ขอยืมตัวล่ำมประจำบริษัท เพื่อเป็นล่ำมประจำการวิจัย

๓. ผู้วิจัยแนะนำตัวเองกับกลุ่มตัวอย่าง อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย จากนั้นลงนามในเอกสารหนังสือยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย

๔. ดำเนินการวิจัยโดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการประเมินคะแนนปฏิกิริยาการตอบรับ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องคลอด จำนวน ๒ ครั้งคือ ก่อนการใช้ชุดสื่อสารสามพรานโมเดล และ หลังจากเจ้าหน้าที่ใช้ชุดเครื่องมือการสื่อสารสามพรานโมเดล ในแต่ละขั้นตอนการรับใหม่ ได้แก่

๔.๑) ขั้นตอนซักประวัติ จะซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนการตั้งครรภ์ จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล และข้อมูลโรคประจำตัว

๔.๒) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย ประกอบไปด้วย ตรวจปัสสาวะ ตรวจครรภ์ และตรวจภายใน

๔.๓) ขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ประกอบด้วย คำสั่งการสวนถ่าย อุจจาระ คำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า การเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด สอบถามประวัติแพ้ยา สอบถามประวัติแพ้อาหาร การแนะนำท่านนอนคลอด และการแนะนำท่าเบ่งคลอด โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้สังเกตและให้คะแนน มีล่ามเป็นคนกลางช่วยอธิบายหากมีข้อสงสัยใดๆ

๕. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ระหว่างเดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคะแนนจากแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย การมีบุตร และการตั้งครรภ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลผลการบันทึกแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD (standard deviation) จากนั้นแปลผลเป็นระดับประสิทธิผล ๕ ระดับ^๒ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่ ๑	ให้ ๕ คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่ ๒	ให้ ๔ คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่ ๓	ให้ ๓ คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่ ๔	ให้ ๒ คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่ ๕	ให้ ๑ คะแนน

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม ดังนี้

๑. สถิติที่ใช้ในการหาค่าเครื่องมือ คือ

๑.๑ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยนำคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนให้ในแต่ละข้อมาหารด้วย 3 แล้วนำคะแนนของทุกข้อมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ
	N	หมายถึง	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ ^๓

๑.๒ ค่าความเชื่อมั่น โดยทำการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา } \alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2}$$

เมื่อ α คือ สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K คือ ข้อคำถามในแบบสอบถาม

^๒ ชูติระ ระบอบ และคณะ, *ระเบียบวิธีวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๘.

^๓ ล้วน สายยศ และอังคณา, *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้*, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ชมรมเด็ก, ๒๕๔๓), หน้า ๒๔๘-๒๔๙.

s_i^2 คือ คะแนนแปรปรวนของในแต่ละคำถามในแต่ละข้อ หาได้จากสูตร

$$\frac{N\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}{N^2}$$

โดยที่ $\sum x_i$ คือ ผลรวมทั้งหมดของคะแนนในข้อที่ i

$\sum x_i^2$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดแต่ละคนยกกำลังสองในข้อที่ i

N คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

S^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับคำนวณจากสูตร

$$\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}$$

โดยที่ $\sum x^2$ คือ ผลรวมทั้งหมดของคะแนนของข้อสอบทั้งฉบับ

$(\sum x)^2$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดแต่ละคนยกกำลังสอง

๒. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

๒.๑ ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สูตร ดังนี้

$$\frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน จำนวน หรือ ความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

๒.๒ ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน^๔

๒.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สูตร ดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

^๔ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, หน้า ๖๓-๖๔.

X แทน คะแนนแต่ละตัว

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

Σ แทน ผลรวม

๒.๔ ค่าสถิติที (t-test : independent sample) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม ใช้สูตร ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน^๕

๒.๕ ค่าเอฟ (F-test : one way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตั้งแต่ ๓ กลุ่ม ขึ้นไปใช้สูตร ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม^๖

๒.๖ เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลองด้วย Paired-Samples T test

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๒.

^๖ นิภา เมธาวิชัย, **วิทยาการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑๐.