

วิธีดำเนินการวิจัย และรวบรวมข้อมูล

ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

1. ลักษณะประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง พยาบาลประจำการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และแพทย์ ที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามารินทร์

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ คือ

- (1) ผู้ให้บริการในตำแหน่งทางวิชาชีพของตนมาแล้วเป็นเวลา ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
- (2) ยินดีตอบข้อสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นที่แท้จริง

1.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการตามสุขภาพอนามัยที่ศึกษา ตรวจโรคนอก และผู้ป่วยที่รับการรักษาในหอผู้ป่วย แผนกอายุรศาสตร์ และศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามารินทร์

คุณสมบัติของผู้รับบริการ คือ

- (1) มีอายุ 20 ปีขึ้นไป
- (2) ระดับการศึกษา ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ขึ้นไป
- (3) มีสติสัมปชัญญะดี ไม่เป็นผู้ป่วยหนักหรืออยู่ห้องแยก หรือต้องรับการผ่าตัดในวันสัมภาษณ์
- (4) ยินดีตอบข้อสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นที่แท้จริง

2. การสุ่มตัวอย่างประชากร

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมาย (Purposive Random Sampling)

ตามลักษณะประชากร และคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ได้ตัวอย่างประชากรรวมทั้งหมด 120 คน จำแนกได้ดังนี้

โรงพยาบาลศิริราช โคกแก้ว

ผู้ให้บริการ คือ พยาบาลประจำการ	จำนวน 10 คน
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย	จำนวน 10 คน
แพทย์	จำนวน 10 คน
รวม	30 คน
ผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วยนอก	จำนวน 10 คน
ผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ)	จำนวน 10 คน
ผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ)	จำนวน 10 คน
รวม	30 คน

โรงพยาบาลรามธิบดี โคกแก้ว

ผู้ให้บริการ คือ พยาบาลประจำการ	จำนวน 10 คน
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย	จำนวน 10 คน
แพทย์	จำนวน 10 คน
รวม	30 คน
ผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วยนอก	จำนวน 10 คน
ผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ)	จำนวน 10 คน
ผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ)	จำนวน 10 คน
รวม	30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการ เป็นลำดับขั้นดังนี้

1. สร้างแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเอง โดยมีเนื้อหาของข้อสัมภาษณ์

แต่ละข้อที่ผู้วิจัยศึกษาและคัดแปดงมาจากข้อมูล รวมทั้งข้อเท็จจริงต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 คู่มือสิทธิของผู้ป่วย (Patient's Bill of Rights)

ที่สมาคมโรงพยาบาลอเมริกัน (American Hospital Association) จัดทำขึ้น สำหรับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการในโรงพยาบาลอเมริกัน

1.2 ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Human Rights)

ความประกาศขององค์การสหประชาชาติ ปีค.ศ. 1948

1.3 สิทธิทางธรรม (Moral Rights) ซึ่งหมายถึงสิทธิในความถูกต้อง คีงาม ความเป็นธรรมของสังคม จากหนังสือ เดอราฟ สิ่งพิมพ์และสื่อสารมวลชน ทาง ๆ

1.4 วรรณกรรม และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ลักษณะของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน

คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบข้อสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นข้อสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการ

โดยมีลักษณะคำถามแบบปฏิฐาน (Positive) ซึ่งครอบคลุมสิทธิของผู้รับบริการ 8 ประการ

ได้แก่

- (1) สิทธิของผู้รับบริการในด้านการรับบริการ
โรงพยาบาล เมื่อเจ็บป่วย จำนวน 14 ข้อ
- (2) สิทธิของผู้รับบริการในด้านการ เป็น
เจ้าของตนเอง จำนวน 6 ข้อ
- (3) สิทธิในก้านชีวิตส่วนตัวของผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ
- (4) สิทธิในก้านการรัก เกียรติและศักดิ์ศรี
ของผู้รับบริการ จำนวน 2 ข้อ
- (5) สิทธิในก้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ
- (6) สิทธิในก้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ จำนวน 2 ข้อ

(7) สิทธิของผู้รับบริการในด้านการแสดง
ความกตัญญูเห็นต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ จำนวน 1 ข้อ

(8) สิทธิของผู้รับบริการในด้านการนับถือ.

ศาสนา

จำนวน 1 ข้อ

รวมข้อสัมพันธทั้งสิ้น

จำนวน 34 ข้อ

2. นำแบบสัมพันธไปหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางการแพทย์ พยาบาลและทางกฎหมาย เป็นผู้ประเมินค่า (ภาคผนวก ก.)

เกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งต้องมีอย่างน้อย 2 ข้อ (รวม 2.1

แล้ว) คือ

2.1 ปริญญาทางการแพทย์ศึกษาระดับปริญญาตรี (หรือเทียบเท่า) ขึ้นไป

2.2 มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลปะ

สาขาทางการแพทย์ พยาบาล และในเรื่องกฎหมายทั่วไป

2.3 ทำการสอบ หรือมีส่วนร่วมในการสอนวิชาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

ทางการแพทย์ พยาบาล และ/หรือจริยธรรมทางการแพทย์รักษาพยาบาลมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี

2.4 ปฏิบัติงาน หรือมีประสบการณ์ในหอดูผู้ป่วยแผนกอายุรศาสตร์และ

ศัลยศาสตร์มาแล้วอย่างน้อย 5 ปี

ผู้วิจัยได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวจากสถาบันต่อไปนี้ คือ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2 ท่าน

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัย

มหิดล 2 ท่าน

คณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล โรงพยาบาล

ศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล 3 ท่าน

กองควบคุมการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข 1 ท่าน

แผนกการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี 1 ท่าน

วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย 1 ท่าน

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1 ท่าน
นายควม และผู้พิพากษาหัวหน้าคณะศาลอาญา กระทรวงยุติธรรม	2 ท่าน
รวมผู้ทรงคุณวุฒิ	15 ท่าน

3. แบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว รวม 42 ข้อ จากจำนวนเดิม 34 ข้อ 8 ข้อ ที่เพิ่มขึ้น คือสิทธิของผู้รับบริการในค่านี 1 (1 ข้อ) ได้แก่สิทธิที่จะได้รับการต้อนรับจากแพทย์ พยาบาลด้วยอัธยาศัย และมรรยาทอันดี สิทธิในค่านี 2 (2 ข้อ) ได้แก่สิทธิที่จะเลือกผู้ให้การรักษา และ/หรือผู้ให้การพยาบาล และสิทธิในการปฏิเสธผู้ให้การรักษา และ/หรือผู้ให้การพยาบาลคนใดคนหนึ่ง สิทธิในค่านี 3 (1 ข้อ) ได้แก่สิทธิในการปฏิเสธอาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ตามคำสั่งแพทย์ เช่น อาหารเฉพาะโรค (ยกเว้นอาหารสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน) สิทธิในค่านี 5 (2 ข้อ) ได้แก่ สิทธิในการปฏิเสธการพยาบาล เช่น การวัดอุณหภูมิของร่างกาย การเช็ดตัวเพื่อลดไข้ การวางกระเป๋าน้ำร้อนน้ำแข็งหรืออื่น ๆ ที่ตนเห็นว่าทำแล้วไม่เกิดผลดีกับตน และสิทธิที่จะได้รับคำอธิบายผลที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิเสธการรักษา และ/หรือการพยาบาล สิทธิในค่านี 7 (1 ข้อ) ได้แก่สิทธิที่จะพูดแสดงความคิดเห็น และ/หรือโต้แย้งหากพบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูล หรืออาการของตนในบันทึกการเจ็บป่วย และสิทธิในค่านี 8 (1 ข้อ) ได้แก่ สิทธิที่จะรับประทานอาหารตามความเชื่อในศาสนาของตน เช่น งดอาหารเนื้อสัตว์ จำกัดประเภทอาหาร จำกัดมื้ออาหารระหว่างอยู่ในโรงพยาบาล จากนั้นได้คำนวณหาความเที่ยง (Reliability) โดยสัมภาษณ์ประชากรที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะศึกษา โดยแบ่งเป็นผู้ให้บริการ คือพยาบาล ประจําการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย แพทย์ และผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่ศึกษาตรวจโรคนอก และผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วย แผนกอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท 20 คน ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาหาความเที่ยง (Reliability) โดยหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดตามวิธีของ Kuder Richardson (KR_{21}) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในแผนกอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลรามารินทร์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วย หรือผู้รับบริการเป็นรายบุคคลสองต่อสองภายในห้องผู้ป่วยนั้น ๆ ผู้วิจัยแต่งกายตามปกติและแนะนำตัวเองในฐานะเป็นนิสิตมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายละเอียดในภาคผนวก) เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประมาณ 15-20 นาที ต่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 1 คน รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้
 - 1.1 จำนวนการร้องเรียนด้านสภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
 - 1.2 จำนวนการร้องเรียนของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และผู้รับบริการตามแบบสัมภาษณ์ในแต่ละด้าน
 - 1.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยระหว่างผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม ด้วยการใช้การทดสอบค่าที (t - Test) และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการ ระหว่างผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม คือ พยาบาลประจำการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และแพทย์ ด้วยการใช้การทดสอบค่าเอฟ (F - Test)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละคู่
ใช้สูตรการทดสอบค่าที (t - Test)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sigma(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}$$

$$\sigma(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) = \sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}$$

$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$ = ค่าความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้บริการ
และผู้รับบริการ

$\sigma(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)$ = ค่าความแตกต่างมาตรฐานของความแตกต่างระหว่าง
คะแนนเฉลี่ยของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบค่าทดสอบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรต่าง ๆ ใช้สูตร

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

¹ประคอง กรรณสูต, สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520), หน้า 89.

²วิเชียร เกตุสิงห์, สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2522), หน้า 65 - 70.

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } MS_b &= \text{ค่าเฉลี่ยของผลต่างกำลังสองระหว่างกลุ่ม} \\ &= \frac{SS_b}{k-1} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} MS_w &= \text{ค่าเฉลี่ยของผลต่างกำลังสองภายในกลุ่ม} \\ &= \frac{SS_w}{N-k} \end{aligned}$$

เมื่อ k เป็นจำนวนกลุ่ม และ N เป็นจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ทุกกลุ่มรวมกัน)

$$SS_b = \frac{(\sum x_1)^2}{n_1} + \frac{(\sum x_2)^2}{n_2} + \dots + \frac{(\sum x_k)^2}{n_k} - \frac{(\sum x)^2}{N}$$

$$SS_w = SS_t - SS_b$$

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

$$df_1 = k-1 \quad (k \text{ เป็นจำนวนกลุ่ม})$$

$$df_2 = N-k$$

ตารางรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน คือ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k-1$	MS_b	MS_b/MS_w	$< \alpha$ หรือ $> \alpha$
ภายในกลุ่ม	SS_w	$N-k$	MS_w		
รวมทั้งหมด	SS_t	$N-1$			

2. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง