

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อบรรยาย ความหมาย ของคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่ง วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

ลักษณะผู้ให้ข้อมูลและการเลือกผู้ให้ข้อมูล

การเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย (Participants) หรือผู้ให้ข้อมูล (Information) ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมหรือปรากฏการณ์ที่สนใจศึกษา (Streubert & Carpenter, 1999) ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่คัดสรร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานในหอผู้ป่วย อีกทั้งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการและปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานไม่น้อยกว่า 1 ปี มีความสามารถถ่ายทอดประสบการณ์พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลได้ดี รวมทั้งยินดีให้ความร่วมมือ ในการเข้าร่วมงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ให้ ข้อมูลที่มีความยินดีเข้าร่วมวิจัยจำนวน 10 ราย ครอบคลุมในหน่วยงานหลักของโรงพยาบาล ประกอบด้วย กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานสูติ-นรีเวชกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานจักษุวิทยา งานผู้ป่วยหนัก งานห้องผ่าตัด งานผู้ป่วยนอก และงานผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งจำนวนผู้ให้ ข้อมูลพิจารณาจากความอิ่มตัวเชิงทฤษฎี นั่นคือการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสิ้นสุดจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มีความอิ่มตัว (Saturation of Data) ซึ่งพิจารณาจากข้อมูลที่มีความซ้ำ ๆ กันหรือไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้น จากเดิม

สถานที่เก็บข้อมูล

สถานที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลที่คัดสรรแห่งหนึ่งในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาด 503 เตียง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 27 ไร่ มีการคมนาคมสะดวก มีอาคารพักรักษาตัวผู้ป่วยจำนวน 9 อาคาร ให้บริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ ถึง ระดับทุติยภูมิระดับสูง

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยต้องการปกป้องพิทักษ์สิทธิความเป็นบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย โดยการขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์ม (ภาคผนวก ก) และการได้รับความเห็นชอบจากผู้ให้ข้อมูลก่อนทำการศึกษา ผู้วิจัยแนะนำตัวตามข้อความในใบพิทักษ์สิทธิ ให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย ประโยชน์ ความเสี่ยงและการเสียสิทธิ์ที่จะได้รับจากการวิจัย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงและจดบันทึก ผู้วิจัยอธิบายข้อมูลทั้งหมดเพื่อผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการเข้าร่วมวิจัย และมีสิทธิอิสระที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย

ถึงแม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะยินยอมเข้าร่วมศึกษาวิจัยแล้ว หากผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกที่จะตอบคำถาม ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามนั้นได้ รวมทั้งขอยุติการสนทนาการพูดคุยได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีสิทธิขอข้อมูลจากการบันทึกเสียงคืนได้โดยไม่ต้องระบุเหตุผล ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถือเป็นความลับและไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลที่ถูกสัมภาษณ์ให้ผู้อื่นทราบ อีกทั้งการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวม เพื่อจุดมุ่งหมายเชิงวิชาการในขอบเขตที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น และข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงผู้วิจัยจะลบทำลายทิ้งเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งต้องใช้ทักษะการสัมภาษณ์ การสังเกต และการจดบันทึกข้อมูลภาคสนาม ประกอบกับการใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (ภาคผนวก ข.2) เกี่ยวกับการให้ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล บัณฑิตสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติการพยาบาลของหน่วยงาน ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามปลายเปิด จากการศึกษา ทบทวน เอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ ซึ่งแนวคำถามในการสัมภาษณ์นี้ เป็นเพียงแนวทางที่จะนำไปสู่การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดกระบวนการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้ นอกจากแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้องและครอบคลุม ผู้วิจัยได้กำหนดแบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล (ภาคผนวก ข.1) เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เตรียมความรู้ด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาแนวคิด เชิงทฤษฎี หลักการจรรยาบรรณของนักวิจัย จากการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล จำนวน 2 หน่วยกิต เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งความมั่นใจในการดำเนินการวิจัย อันจะนำไปสู่การศึกษา

ที่ถูกต้องและครอบคลุม รวมทั้งศึกษาความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล อาทิเช่น การเตรียมตัวทำงานภาคสนาม ทักษะการสังเกต ทักษะการสัมภาษณ์ ตลอดจนเทคนิคการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการเขียนรายงาน เพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง

2. เตรียมความรู้ด้านวิชาการ โดยการเข้าร่วมประชุมวิชาการ ศึกษา อบรม และค้นคว้า เอกสาร วิชาการที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ รวมทั้งศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมตัว ผู้วิจัยให้มีความไวเชิงทฤษฎีในเนื้อหาสาระของประเด็นที่ศึกษา เตรียมความรู้เกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลและ สถานที่ศึกษา โดยการศึกษารายละเอียดของ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร นโยบายองค์กร ลักษณะการให้บริการ กฎ ระเบียบต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participatory Observation) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นเตรียมการ

1. การศึกษานำร่อง (Pilot Study) ผู้วิจัยทำการศึกษานำร่อง โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 ราย ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานในหอผู้ป่วย จาก โรงพยาบาลที่มีบริบทใกล้เคียงกับโรงพยาบาลที่ทำการศึกษา นั่นคือ โรงพยาบาลทั่วไปในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อทดลองใช้และศึกษา ปัญหา อุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงนำแนวคำถามที่ได้จากการศึกษานำร่องมาปรับปรุง และสร้างแนวคำถามใหม่ ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูล อีกทั้งเป็นการฝึกทักษะการสัมภาษณ์ การสังเกต และเทคนิคต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการ ศึกษาวิจัย

2. การเตรียมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาต ในการเก็บข้อมูลจากคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล ที่คัดสรรและหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โดยชี้แจงรายละเอียดของวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย เพื่อขอความร่วมมือและการอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย

ขั้นดำเนินการ

1. การสร้างสัมพันธภาพ ผู้วิจัยพบหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล จากนั้นแนะนำตัว พร้อมกับอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ เนื่องจากนักวิจัยเชิงคุณภาพ

มีความเชื่อว่า ความสัมพันธ์และความไว้วางใจที่ดีต่อกันจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีอิสระที่จะพูด รวมถึงสามารถพูดคุยกันได้อย่างเปิดเผย มีผลให้ได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นจริง (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540)

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยและการพิทักษ์สิทธิ ดังที่กล่าวไปแล้ว หลังจากอธิบายข้อมูลทั้งหมดเพื่อผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการเข้าร่วมวิจัยตามข้อความในใบพิทักษ์สิทธิ ผู้วิจัยให้โอกาสผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อข้องใจในการศึกษา จนกระจ่าง และให้เวลาผู้ให้ข้อมูลได้ทบทวนการตัดสินใจด้วยความสมัครใจ เมื่อได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์ม (ภาคผนวก ก) แล้วจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนการวิจัย ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ โดยผู้วิจัยทำการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ในการสัมภาษณ์ตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและมีความพร้อมที่จะให้ข้อมูล ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที ซึ่งวิธีการสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เปิดเผยข้อมูลที่สลับซับซ้อน และเข้าถึงธรรมชาติของการตีความโดยที่ไม่สามารถทดสอบได้ด้วยวิธีเชิงปริมาณ (Rice & Ezzy, 1999) โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ซึ่งมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนคำถามได้ทันที ตลอดกระบวนการวิจัยตามแนวคิดของการวิจัยเชิงคุณภาพ

แนวคำถามจะเป็นเพียงแนวทางที่จะนำไปสู่การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการสนทนาอย่างมีเป้าหมายกับผู้ให้ข้อมูลในลักษณะการเผชิญหน้าโดยตรงแบบการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมชาติ ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิด โดยผู้ให้ข้อมูลเล่าถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ และใช้คำถามแบบตะล่อมกล่อมเกล่า (Probing) เพื่อผู้ให้ข้อมูลสามารถทำความเข้าใจทั้งความหมายและทบทวนประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ รวมทั้งใช้คำถามเพื่อขอความกระจ่างในคำตอบที่ไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ ร่วมกับการยกตัวอย่างประกอบ ส่วนปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลนั้นมีความยืดหยุ่นมาก แต่ยังคงควบคุมการสัมภาษณ์เข้าสู่ประเด็นที่เป็นความสนใจของผู้สัมภาษณ์ (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540)

ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง (Listening Skill) โดยแสดงให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าคุณวิจัยใส่ใจ (Attending) สนใจ กำลังติดตามสิ่งที่บอกเล่าด้วยการมองประสานสายตา (Eye Contact) การใช้มือประกอบการพูด (Gesture) ร่วมกับการแสดงท่าทาง (Posture) ที่ผ่อนคลายตามสบาย ไม่เคร่งเครียดและมีพฤติกรรมการพูด (Verbal Behavior) ที่จะสื่อความหมายถึงใส่ใจด้วยการแสดงถึงการไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่องสนทนา หรือด่วนสรุปข้อมูล ไม่มีการใช้คำถามชี้แนะในทางความคิดจากผู้วิจัย ไม่ชี้แนะหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดจนกว่าจะจบ ผู้วิจัยจึงเริ่มการสนทนาต่อ และไม่ได้แย้งหรือไม่แสดงออกมาให้เห็นว่าไม่พอใจต่อคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่ชี้แนะหรือมีท่าทีอื่นจะมีผลต่อคำตอบ

กรณีผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา ผู้วิจัยต้องไวต่อความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูล และคาดเดาเหตุผลของผู้ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ด้วยทักษะการเงียบ (Silent) เพื่อรอให้ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ความคิดสักครู่ หรือกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดต่อไปด้วยการสะท้อนเนื้อหา (Reflection Content) โดยการกล่าวซ้ำข้อความหรือคำสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมา เพื่อช่วยผู้ให้ข้อมูลแสดงความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของตนเองออกมา (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2527) หรือใช้เทคนิคการถามคำถามซ้ำคำถามเดิมหรือปรับคำถามใหม่ให้เข้าใจมากขึ้น อาจถามถึงสาเหตุที่ไม่ตอบคำถามหรือปล่อยคำถามนี้ และเปลี่ยนไปสนทนาในหัวข้ออื่น

การยุติการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการทวนความ เพื่อประเมินความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย และเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง โดยสรุปประเด็นการสนทนา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลได้สำรวจความคิดและความรู้สึกเพิ่มขึ้นและช่วยให้การสัมภาษณ์จบลงอย่างเป็นธรรมชาติ และกล่าวคำขอบคุณ หรือนัดหมายการสัมภาษณ์กรณีต้องการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

การสังเกต (Observation) เป็นวิธีที่ผู้วิจัยใช้ร่วมกับการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสังเกตปฏิกิริยาท่าทาง อารมณ์ ความรู้สึกที่แสดงออกทางสีหน้า ปรกาศตา ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูล สถานการณ์ขณะสนทนา

การจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) เป็นการบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ที่ได้จากการสังเกตปฏิกิริยาท่าทางของผู้ให้ข้อมูลขณะสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการรับรู้และตีความเหตุการณ์ขณะนั้น (Rice & Ezzy, 1999) ผู้วิจัยจดบันทึกสีหน้า ท่าทาง ลักษณะการพูด น้ำเสียง พฤติกรรมที่แสดงตามความเป็นจริงโดยไม่ตีความ ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ภาษา ท่าทาง ที่ไม่ใช่คำพูด นอกจากนี้ยังบันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัย ในแบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้วิจัย (ภาคผนวก ข.6) ขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และเป็นการควบคุมความลำเอียงที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากผู้วิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกสิ่งที่พบเห็นหลังการสัมภาษณ์ทันทีที่ทำได้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำบันทึกรายละเอียดภายหลัง หากไม่สามารถทำได้ จะกลับมาจดบันทึกหลังการสัมภาษณ์ ภายใน 24 ชั่วโมง เพราะการบันทึกเหตุการณ์ใหม่ ๆ จะทำให้เก็บรายละเอียดได้มากกว่า

การบันทึกเทปขณะสัมภาษณ์ (Tape-recorded Interviews) เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในการบันทึกรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ เนื่องจากสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างครบถ้วน โดยไม่ต้องพะวงกับการจดจำหรือการบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ (Minichiello, Aroni, Timewell & Alexandeer, 1990) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การบันทึกเทป เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์โดยขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลก่อนทำการบันทึกเทป ส่วนข้อควรระวังสำหรับการบันทึกเทป คือ อาจมีผลต่อการให้ข้อมูล อีกทั้งการบันทึกเทป ผู้วิจัยต้องตรวจสอบเครื่องบันทึกเทปก่อนการใช้งานและหลัง

การบันทึกเหตุการณ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์หลังการสัมภาษณ์ เพราะหากมีปัญหาในการบันทึกเหตุการณ์ได้แก้ไขด้วยการจดบันทึกภาคสนาม และทบทวนข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลได้ทันที

2.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) โดยผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่วงนอก ไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรม เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินกิจกรรมของผู้ถูกสังเกต แต่คอยสังเกตอยู่ห่าง ๆ ตัวอย่างสิ่งที่สังเกต ประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และการประสานงานระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ

2.3 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย การประชุมคณะกรรมการสหสาขาวิชาชีพ การประชุมคณะกรรมการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล และการประชุมวิชาการของหน่วยงาน โดยผู้วิจัยในฐานะกรรมการคนหนึ่งในการประชุมทั้ง 3 ชุด ได้เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และร่วมแสดงบทบาทในการเป็นผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย ซึ่งการสังเกตนี้เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความเข้าใจต่อกิจกรรมได้ละเอียดมากขึ้น และช่วยเติมภาพการวิเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลได้ชัดเจนขึ้น รวมทั้งช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้อง ไม่บิดเบือน และสามารถสังเกตได้ทุกแง่ ทุกมุม เมื่อสังเกตแล้วผู้วิจัยจดบันทึกวันต่อวันเพื่อป้องกันการลืม

2.4 การศึกษาเอกสาร ซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เอกสารเกี่ยวกับแผนกลยุทธ์โรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ 2547 รายงานประจำปีงบประมาณ 2547 และแผนการพัฒนามูลฐาน ปีงบประมาณ 2548 โรงพยาบาลที่คัดสรร เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม มีความถูกต้อง ครบคลุมและข้อมูลที่ได้รับมีความเชื่อถือได้เพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกใช้วิธี การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) โดยบรรยายเป็นเนื้อหาตามที่ปรากฏในข้อความ (Manifest Content Analysis) การพิจารณาเนื้อหาโดยผู้วิจัยไม่มีอคติหรือความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปพัวพัน (Woods & Catanzaro, 1988) ผู้วิจัยประมวลผลรายวันที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์บันทึกเหตุการณ์ การจดบันทึกภาคสนามและการศึกษาเอกสาร โดยแยกประเด็นบันทึกออกเป็นเรื่อง ๆ คือ ด้านความหมายคุณภาพบริการพยาบาล ด้านปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แล้วนำข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วน หากยังมีประเด็นข้อสงสัย ไม่ชัดเจน ก็นำประเด็นดังกล่าวมาปรับปรุงคำถามในการสัมภาษณ์และนำไปถามผู้ให้สัมภาษณ์รายต่อไปถึงข้อสงสัยนั้น ๆ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยถอดเทปและบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ ชนิดคำต่อคำ โดยไม่มีการสรุปหรือตัดแปลงข้อความใด ๆ แล้วฟังเทปอีกครั้ง

เพื่อจับความรู้สึก ความเข้าใจถึงการให้ความหมายในสิ่งที่เขาพูด ค้นหาความหมายที่ซ่อนอยู่ จากนั้น ปรับบันทึก โดยเขียนเพิ่มประเด็นที่จับได้ใหม่ ให้เป็นบันทึกที่สมบูรณ์ ทำความเข้าใจและอ่านบททวน บันทึกการสัมภาษณ์นั้นอีกรอบ เพื่อดึง สกัดประโยค หรือวลีเด่นนั้นออกมา นำมาลงรหัสเบื้องต้น (Coding)

2. แบ่งแยกประเภท (Category) จากข้อความที่ให้รหัส นำมาจัดหมวดหมู่ วลี เป็นกลุ่ม เหมือนโดยจัดกลุ่มตามประเภทหรือลักษณะที่มีความหมายสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันจัดไว้ด้วยกัน แล้ว จึงเขียนและบรรยายแนวความคิดหรือหัวข้อที่สกัดได้ ซึ่งอาจได้ทั้งที่เป็นหัวข้อหลัก (Themes) และหัวข้อย่อย (Sub Themes) การจัดหมวดหมู่นี้อาจไม่เสร็จในครั้งเดียว จำเป็นต้องกระทำหลายครั้ง เพื่อให้ ได้ผลสกัดที่ออกมาดีที่สุด

3. การตีความ (Interpret) เป็นการตีความหมายออกมาจากข้อมูลที่มีอยู่โดยแสดงความสัมพันธ์ให้เห็นความเชื่อมโยงของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อหาข้อสรุปในประเด็นนั้น ๆ เมื่อได้ ข้อสรุปของแต่ละประเด็นที่พิสูจน์แล้วว่าเป็นข้อเท็จจริง สามารถตอบคำถามงานวิจัยและสนองตอบ วัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปร่วมวิเคราะห์กับข้อมูลที่เก็บได้โดยวิธีการสังเกต แบบไม่มีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเขียนความเข้าใจปรากฏการณ์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาออกมาเป็นแผนภาพอย่างชัดเจน

4. สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย โดยนำข้อสรุปย่อยจากข้อมูลชุดต่าง ๆ มาสร้างเป็นข้อสรุปใหญ่ ที่เป็นการตอบคำถามการวิจัย โดยเขียนคำอธิบายความหมายคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ พยาบาล โดยผู้วิจัยเขียนบันทึกเพื่อช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือตั้งแต่ เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย 4 ลักษณะ (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2541) ดังนี้

4.1 เขียนบันทึกเชิงรหัส ในแบบบันทึกการลงรหัส และแบบบันทึกการจัดหมวดหมู่ข้อมูล (ภาคผนวก ข.3, ข.4) โดยผู้วิจัยเขียนบันทึกที่เป็นผลลัพธ์ของการให้รหัสเบื้องต้นแต่ละครั้ง เพื่อนำมา สละสลบกับรหัสที่ได้เก็บมาแล้วสำหรับใช้ชี้ว่าการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในครั้งต่อไปตามหลักการสะสม เชิงทฤษฎี อีกทั้งยังเป็นหลักฐานสำหรับย้อนกลับมาตรวจสอบหรือย้อนกลับมาให้รหัสใหม่ ตลอดจน ช่วยเหลือให้ผู้วิจัยสามารถย้อนกลับมาคัดเลือกตัวอย่างข้อความไปประกอบการเขียนรายงานการวิจัย ภายหลังได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4.2 เขียนบันทึกเชิงทฤษฎีในลักษณะการสรุปความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่ได้มา จากข้อมูลแต่ละครั้ง และสะสมรวมทำให้เห็นพัฒนาการของความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีที่ปรับเปลี่ยนไป ตามข้อมูลที่เพิ่มเข้ามา

4.3 เขียนบันทึกเชิงปฏิบัติการในแบบบันทึกเชิงปฏิบัติการ (ภาคผนวก ข.5) โดยผู้วิจัยได้ ทำการจดคำถามที่ผุดขึ้นมาในขณะที่เขียนบันทึกและรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของคำถามใหม่ใน การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป ซึ่งจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขยายความคิด และบ่งบอกทิศทาง

การเก็บข้อมูลครั้งต่อไปว่าจะเก็บข้อมูลของมโนทัศน์ใดและจะค้นหาได้จากใคร

4.4 เขียนบันทึกส่วนตัว ในแบบบันทึกส่วนบุคคลของผู้วิจัย (ภาคผนวก ข.6) เพื่อบันทึกผลการสะท้อนคิด ความคิดเห็น ความคาดหวัง ตลอดจนปัญหา อุปสรรคในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ การเขียนบันทึกเพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเอง และเก็บไว้เป็นหลักฐานในการเตือนตนเองให้แก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะมีผลต่อกระบวนการเก็บ การวิเคราะห์ และการเขียนบันทึกข้อมูล

นอกจากนี้ผู้วิจัย จัดระบบเอกสารข้อมูล เพื่อจำแนกและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นประโยชน์และสะดวกในการค้นหา วิเคราะห์ และเขียนรายงาน โดยแบ่งแฟ้มดังกล่าวเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แฟ้มเรื่องทั่ว ๆ ไป เป็นแฟ้มข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. แฟ้มข้อมูลสนาม โดยจัดแยกเป็นแฟ้มข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แฟ้มข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม แฟ้มการศึกษาเอกสารการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ แฟ้มบันทึกกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. แฟ้มวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำแฟ้มหัวเรื่องต่าง ๆ แยกเก็บเหตุการณ์และบันทึกความคิด

ในการวิเคราะห์

การสร้างที่น่าเชื่อถือของงานวิจัย

ผู้วิจัยคำนึงถึงการตรวจสอบความถูกต้องและที่น่าเชื่อถือของข้อมูลตลอดกระบวนการวิจัย ตามแนวทางการสร้างที่น่าเชื่อถือที่พัฒนามาจาก ลินคอน และกูบา (Lincoln & Guba, 1985) ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและตรงตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ข้อสรุปงานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ เชื่อถือได้ มีความถูกต้องแม่นยำ เทียบตรง ดังนี้

1. คุณค่าแห่งความเป็นจริง (Truth Value) เป็นการตรวจสอบความจริง ความถูกต้องของสิ่งที่ค้นพบ โดยผู้วิจัยสร้างความเชื่อมั่นในวิธีการ (Credibility of Techniques) ด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน ประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ควบคู่กับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) รวมถึงการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) พร้อมกันนั้น ก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ถูกต้องและครอบคลุม ในเรื่องของกาให้ความหมายของคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนของการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล จนผู้ให้ข้อมูลเข้าใจรวมทั้งได้รับความเห็นชอบจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิด

ความไว้วางใจ และถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองโดยไม่ปิดบัง ซึ่งขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้เทคนิค การทวนความ เพื่อประเมินความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้วิจัยกับให้ข้อมูล อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์ บันทึกเทป ผู้วิจัยจะนำมาถอดข้อความคำต่อคำ โดยไม่มีการตัดแปลงข้อความหรือ สรุปลงความเองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งจากการเปิดฟังเทปซ้ำ ส่วนข้อมูลที่ได้จาก การสังเกต ผู้วิจัยจะบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์และนำกลับมาเขียนรายละเอียดในสิ่งที่สังเกตได้ทันที หลังการสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันการลืมหรือข้อมูลคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง นอกจากนี้ผู้วิจัย สร้าง ความเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย (Credibility of the Investigator) ด้วยการบันทึกความคิด ความรู้สึก ของผู้วิจัย เพื่อควบคุมความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้นจากผู้วิจัย

ผู้วิจัยสร้างความเชื่อมั่นในผลการวิจัย (Credibility of Findings) โดยผู้วิจัยเขียนบันทึกข้อมูลที่ ศึกษาให้เป็นเอกสารอย่างสมบูรณ์ รวมทั้งเอกสารการวิเคราะห์ข้อมูล เหตุผลการตัดสินใจ ที่สามารถ ตรวจสอบได้ โดยผู้วิจัยได้ทำการปรึกษากับคณะอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนกระบวนการดำเนินการวิจัย ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงเปรียบเสมือนผู้วิจัยอีกกลุ่มตรวจสอบเช่นกัน พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบที่ได้ กลับไปสอบถามกับผู้ให้ข้อมูล (Member Check) จำนวน 2 ราย ซึ่งผู้ให้ข้อมูล ทั้ง 2 ราย ยืนยันว่าผลสรุป ข้อค้นพบเป็นจริงตามประสบการณ์

2. การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) ผู้วิจัยคำนึงถึงการนำไปใช้ได้ของข้อค้นพบจาก งานวิจัยในบริบทที่นอกเหนือจากบริบทที่ผู้วิจัยศึกษา หรือสถานที่ศึกษาอื่นภายใต้บริบทและเงื่อนไขที่มี ลักษณะคล้าย ๆ กัน โดยผู้วิจัยเขียนบรรยายลักษณะของสถานที่ศึกษา การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบ เฉพาะเจาะจง ลักษณะคำถามปลายเปิดที่ใช้สัมภาษณ์โดยผ่านการศึกษานำร่องมาแล้วไว้อย่างละเอียด และการตัดสินใจต่าง ๆ ในขณะดำเนินการวิจัย เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจขั้นตอนการวิจัยและมั่นใจในการนำ ผลการวิจัยไปใช้

3. ความไว้วางใจได้ (Dependability) เป็นเกณฑ์การประเมินความคงเส้นคงวาของการ ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยเขียนบรรยายขั้นตอนการวิจัยอย่างละเอียด เช่นการควบคุมวิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์ และเขียนบรรยายขั้นตอนการสัมภาษณ์ไว้ชัดเจนในเอกสารที่ ผู้วิจัยบันทึกไว้ รวมถึงการบันทึกการตัดสินใจในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการแสดงให้เห็นว่า ผลการวิจัย สามารถกระทำให้เกิดซ้ำได้อย่างไร

4. การยืนยันข้อมูล (Confirmability) เป็นการยืนยันความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และจะเกิดขึ้นเมื่อ มีขั้นตอนของความน่าเชื่อถือ การคำนึงถึงการนำไปใช้ และความคงที่ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยรวบรวม เอกสารการบันทึกและเก็บหลักฐานขบวนการวิจัยตลอดการดำเนินงานเพื่ออ้างอิงแหล่งข้อมูลและ การติดตามตรวจสอบการได้มาของข้อมูลซ้ำได้ตลอดเวลา และผู้วิจัยเขียนรายงานการวิจัย โดยใช้คำพูด ของผู้ให้ข้อมูลมายืนยันด้วย เพื่ออ้างอิงว่า ผลการวิจัยมิได้เกิดจากความลำเอียงส่วนตัวของผู้วิจัย