

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยาแบบพรรณนา (Descriptive Phenomenology) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกในด้านความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางสำหรับโรงพยาบาลศูนย์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่ยังไม่ผ่านการประเมินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายการพยาบาลในการเตรียมบุคลากรเพื่อดำเนินกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

#### ผู้ให้ข้อมูลและพื้นที่ที่ศึกษา

##### พื้นที่ที่ศึกษา

พื้นที่ที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลรัฐขนาด 550 เตียงแห่งหนึ่ง ที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร เป็นสถานบริการทางการแพทย์ที่ให้บริการตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงตติยภูมิ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังนี้คือ 1) บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาลทุกสาขาวิชาทางการแพทย์ 2) บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ การอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การโภชนาการ การสูขศึกษา การป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด และการสังคมนาสงเคราะห์ 3) ป้องกันโรค ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4) พื้นฟูสมรรถภาพและกิจการบำบัด ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และ 5) การเรียนการสอน โดยเป็นแหล่งฝึกงานของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล

##### ผู้ให้ข้อมูล (Key Informant)

ผู้ให้ข้อมูล เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 1 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลว่า ต้องเป็นกรรมการในการดำเนินการเพื่อการพัฒนา

และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ มีความยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ได้จำนวนผู้ให้ข้อมูล 15 ราย เป็นเพศหญิงทั้งหมด อายุระหว่าง 29-57 ปี อายุเฉลี่ย 42.8 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี 11 ราย ปริญญาโท 4 ราย สถานภาพสมรสโสด 10 ราย สมรส 5 ราย ทุกรายนับถือศาสนาพุทธ ดำรงตำแหน่งพยาบาลประจำการ 9 ราย รองหัวหน้าหอผู้ป่วย 2 ราย หัวหน้าหอผู้ป่วย 2 ราย ผู้ตรวจการพยาบาล 2 ราย ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก 1 ราย อายุรกรรม 2 ราย ศัลยกรรม 4 ราย กระดูกและข้อ 3 ราย ไอศิยู 2 ราย ห้องผ่าตัด 1 ราย สูตินรีเวช 1 ราย หน่วยพัฒนาคุณภาพ 1 ราย รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลแสดงในตารางที่ 1 ภาคผนวก

## วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้น (Interview Guideline) เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกและครอบคลุมเกี่ยวกับประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีความยืดหยุ่นสูงและมุ่งจุดสนใจเฉพาะเรื่องได้ และผู้วิจัยมีโอกาซักถามเพื่อเติมหรืออธิบายขยายความได้ตลอดเวลา ในขณะที่สัมภาษณ์บางครั้งผู้วิจัยต้องมีการพักหรือถอย เพื่อเปิดทางให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเรื่องของเขายกออกมา และผู้วิจัยยังสามารถปรับเปลี่ยนแนวคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งและครอบคลุม อีกทั้งมีการสังเกตกิริยาท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า ของผู้ให้ข้อมูลร่วมกับการตะล่อม (Probe) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกที่สุด

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นลักษณะคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดการมีส่วนร่วมในงานของ Cohen and Uphoff (1980), Cummings and Worley (2001) และของ Marchington and Wilkinson (2002) พร้อมทั้งความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงานมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแนวคำถามในประเด็นต่าง ๆ ให้ครอบคลุม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ มีความครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล การมีส่วนร่วมในการได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็น และการติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง แนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ และด้านการบริหาร

การพยาบาลจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและความเหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ข้อคำถามที่เป็นกลาง โดยไม่ชี้นำให้ตอบ ปรับเปลี่ยนบางคำถามเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ

ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแนวคำถามไปทดลองสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 ราย ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และมีความยินดีเต็มใจให้ผู้วิจัยทดลองสัมภาษณ์ เพื่อทดสอบความเข้าใจของภาษาและความเป็นลำดับต่อเนื่องของข้อคำถาม ผลการทดลองสัมภาษณ์พบว่า มีข้อคำถามบางข้อที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจในคำถาม จึงมีการปรับเปลี่ยนสำนวนภาษาของคำถามใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น นอกจากนั้นยังได้แนวคำถามที่จะเจาะลึกในประเด็นต่าง ๆ ที่ชัดเจนและครอบคลุมขึ้น จากนั้นจึงจะนำไปสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิจัย การจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนตรงตามความเป็นจริงและมีความลุ่มลึก ผู้วิจัยจะต้องได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงเวลานึ่งก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ การเตรียมตัวก่อนการสัมภาษณ์และการดำเนินการสัมภาษณ์โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. การเตรียมตัวก่อนการสัมภาษณ์

1.1 นำหนังสือจากคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เป็นพื้นที่ศึกษา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 เข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อติดต่อประสานงานและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย คุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ประโยชน์ที่ได้รับ วิธีการเก็บข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

1.3 เข้าพบหัวหน้าฝ่ายวิชาการของงานพยาบาลเพื่อขอรายชื่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยชี้แจงคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจน

กระทั่งโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ เมื่อได้รับรายชื่อแล้วผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในประเด็นที่ศึกษา

1.4 พบและแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน โดยผู้วิจัยเข้าพบผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเองที่หน่วยปฏิบัติงานของแต่ละคน โดยในครั้งแรกที่พบผู้วิจัยได้แนะนำตัวเองพร้อมทั้งแสดงเอกสารที่ได้รับอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาล และชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์การศึกษา พร้อมทั้งอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับลักษณะการสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสัมภาษณ์ การขออนุญาตบันทึกเทปการสัมภาษณ์ สถานที่ในการสัมภาษณ์ การรักษาความลับด้วยการที่ผู้วิจัยทำการถอดเทปคำสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และในการรายงานผลการศึกษาไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือลักษณะของผู้ให้ข้อมูลที่อาจนำไปสู่การรู้จักผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลทั้งหมดจะนำเสนอและสรุปผลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามได้ตลอดเวลาเมื่อเกิดข้อสงสัย และถ้าผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่เต็มใจหรือไม่อยากตอบคำถามผู้วิจัยยินดีให้ผู้ให้ข้อมูลล้มเลิกการให้ข้อมูลได้ในทุกขั้นตอนของการวิจัย โดยผู้ให้ข้อมูลจะไม่สูญเสียผลประโยชน์ที่พึงได้รับหรือไม่ได้รับผลเสียหายแต่อย่างใด ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ ซึ่งในการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกรายยินดีและเต็มใจเข้าร่วมวิจัย

หลังจากแนะนำตัวและให้ข้อมูลรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป และลักษณะงานของผู้ให้ข้อมูลเพื่อเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพและทำความคุ้นเคย

1.5 ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพและทำความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล โดยการแวะไปเยี่ยมเยียนเวลาปฏิบัติงาน โทรศัพท์คุยกัน และในบางโอกาสได้รับประทานอาหารร่วมกัน ซึ่งผู้วิจัยใช้เวลาในการสร้างสัมพันธภาพเป็นเวลา 10 วัน จึงทำให้การสร้างสัมพันธภาพเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

1.6 เมื่อผู้ให้ข้อมูลเริ่มไว้วางใจผู้วิจัยจึงนัดหมายการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลกำหนดวันเวลา สถานที่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสัมภาษณ์ที่หอผู้ป่วยและหอพักพยาบาล เวลานั้นนัดพบเป็นช่วงเย็นหลัง 16.00 น.

## 2. การดำเนินการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17 เมษายน ถึง 24 พฤษภาคม 2548 โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศที่ดีในการสัมภาษณ์ โดยการพูดคุยเรื่องทั่วไปและใช้ภาษาที่เป็นกันเอง

2.2 ผู้วิจัยอธิบายสิทธิของผู้ให้ข้อมูล โดยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ การวิจัย ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสัมภาษณ์ ขออนุญาตบันทึกเทปคำสัมภาษณ์ การรักษา ความลับโดยการที่ผู้วิจัยทำการถอดเทปคำสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และจะทำลายเทปการสัมภาษณ์เมื่อ สิ้นสุดการศึกษา ในการรายงานผลการศึกษาก็จะไม่มีการเปิดเผยรายชื่อหรือลักษณะของผู้ให้ข้อมูลที่ อาจนำไปสู่การรู้จักผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลทั้งหมดจะนำเสนอและสรุปผลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทาง การศึกษาเท่านั้น ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามได้ตลอดเวลา เมื่อเกิดข้อสงสัย และถ้าผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่เต็มใจหรือไม่อยากตอบคำถามผู้วิจัยยินดีให้ผู้ให้ข้อมูล ล้มเลิกการให้ข้อมูลได้ในทุกขั้นตอนของการวิจัย โดยผู้ให้ข้อมูลจะไม่สูญเสียผลประโยชน์ที่พึงได้รับ หรือไม่ได้รับผลเสียหายแต่อย่างใด และให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความยินยอมเข้าร่วมวิจัยโดยการลงนาม ยินยอมในใบยินยอมร่วมการวิจัย (Informed Consent Form)

2.3 ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยเริ่มต้นด้วยการเกริ่นนำด้วยคำถามกว้าง ๆ เกี่ยวกับการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเริ่มคิดเกี่ยวกับประเด็นที่จะ สัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้ข้อมูลเข้าสู่บรรยากาศของการสนทนามากขึ้น ผู้วิจัยใช้คำถามที่แคบเข้าเพื่อนำสู่ ประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างค่อยเป็นค่อยไป สร้างบรรยากาศการสนทนาแบบสบาย ๆ และเป็น กันเอง และในระหว่างสัมภาษณ์ผู้วิจัยสังเกตสีหน้า ท่าทาง อากัปกริยา ของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งช่วยทำให้ ทราบสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้บอกออกมาอย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การตีความ การถามคำถามต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงความหมายที่แท้จริงต่อไป พร้อมทั้งผู้วิจัยแสดงออกให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าคุณวิจัยสนใจ ตั้งใจ จดจ่อและติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดทั้งเนื้อหาสาระ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึกด้วยการมอง การสบสายตา ผู้ให้ข้อมูล การแสดงออกซึ่งการรับรู้ เช่น การผงกศีรษะ การใช้เสียง "อืม" "คะ" หรือ การถามคำถามเพื่อความกระจ่าง เพื่อช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลพูดต่อไปอย่างเต็มใจและยาวนานขึ้น ผู้วิจัยไม่ เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง หรือด่วนกระโดดข้ามไปหาข้อสรุป แต่เปิด โอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดจนจบจึงพูดหรือถามคำถามต่อไป

กรณีผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา หรือแสดงท่าทีครุ่นคิด ซึ่งอาจ เป็นไปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจคำถาม หรือไม่แน่ใจว่าผู้วิจัยต้องการอะไร ผู้วิจัยดำเนินการแก้ไข สถานการณ์ให้เป็นไปอย่างราบรื่นโดยการเงี่ยบและรอ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ความคิดหรือใช้เทคนิค การถามคำถามเดิมซ้ำ หรือบางครั้งก็ใช้วิธีการปรับเปลี่ยนคำถามใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ผู้วิจัย สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายละเอียด 1-2 ครั้ง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 50-90 นาที และมีการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 4 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกในบางประเด็น

2.4 การยุติการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยยุติการสัมภาษณ์ในแต่ละรายโดยการแสดงให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ด้วยภาษาพูดและภาษากายประกอบกัน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์และเหตุการณ์ในขณะนั้น ได้แก่ การหยุดเทปบันทึกคำสัมภาษณ์ การเหลือบมองนาฬิกา การปิดสมุดบันทึก และการเก็บปากกา และแจ้งให้ทราบว่าผู้วิจัยจะนำบทสนทนาที่ได้จากการถอดเทปคำสัมภาษณ์มาให้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาอีกครั้ง และอาจมีคำถามเพิ่มเติมในครั้งต่อไปด้วย หลังจากนั้นผู้วิจัยขอบคุณและกล่าวคำอำลาผู้ให้ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า เมื่อนำบทสัมภาษณ์ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบไม่มีการทักท้วงหรือแก้ไข แต่มีการสอบถามเพิ่มเติมในรายละเอียดบางส่วนให้ชัดเจนมากขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลสิ้นสุดลงเมื่อข้อมูลมีความอิ่มตัว (Saturation) โดยพิจารณาจากการที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ได้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันในข้อมูลที่ได้ ซึ่งพบว่าข้อมูลมีความอิ่มตัวเมื่อสัมภาษณ์ 12 ราย แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการความมั่นใจว่าจะไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น จึงสัมภาษณ์เพิ่มอีก 3 ราย การวิจัยครั้งนี้จึงมีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 ราย จากการสัมภาษณ์ 19 ครั้ง

### ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยพบปัญหา 2 ประเด็นคือ

1. ปัญหาเรื่องเวลาของผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลา 8.00-16.00น. ทำให้ติดภาระงานที่ต้องปฏิบัติจึงทำให้การนัดหมายการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาหลังเลิกงานคือหลังจาก 16.00 น ทำให้การนัดหมายวันและเวลาของผู้ให้ข้อมูลบางรายซ้ำซ้อนกัน ทำให้ต้องเลื่อนวันและเวลานัดสัมภาษณ์ออกไป และในการสัมภาษณ์บางวันที่มีผู้ให้ข้อมูล 2 ราย บางครั้งการให้สัมภาษณ์ไม่สามารถดำเนินการให้สิ้นสุดภายในเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 ต้องเลื่อนออกไป โดยต้องกำหนดวันและเวลาในการสัมภาษณ์อีกครั้ง ทำให้ผู้วิจัยใช้เวลาในการอยู่ในภาคสนามนานขึ้น และผู้ให้ข้อมูลบางรายมีภาระกิจสำคัญในวันและเวลาที่นัดหมายไว้ จึงต้องนัดหมาย วัน เวลา สัมภาษณ์ใหม่ บางครั้งผู้วิจัยไปตามวันและเวลาที่นัดหมาย ผู้ให้ข้อมูลมีภาระกิจด่วนผู้วิจัยต้องคอยเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเสร็จภาระกิจ จึงทำการสัมภาษณ์ได้

2. ปัญหาเรื่องสถานที่ในการสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เลือกสถานที่เอง ซึ่งในระยะแรกส่วนใหญ่กำหนดให้สัมภาษณ์ที่หอผู้ป่วย โดยใช้ห้องทำงานของแต่ละคน พบว่ามีเสียงรบกวนจากผู้ร่วมงานและญาติผู้ป่วย ทำให้การสนทนาหยุดเป็นระยะ ๆ จึงเปลี่ยนไปใช้ห้องที่เก็บเสียงมากขึ้น เช่น ห้องประชุม ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปได้อย่างราบรื่น ส่วนการสัมภาษณ์ที่

หอพักพยาบาลพบว่าเป็นไปด้วยความสะดวก

แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง แต่ผู้ให้ข้อมูลทุกรายให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี และผู้วิจัยรู้สึกยินดีที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้ข้อมูล มีประเด็นที่น่าสนใจคือผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่งมีการปรับทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน และชีวิตส่วนตัวซึ่งผู้วิจัยต้องใช้เวลาในการรับฟังและสนทนาเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสบายใจขึ้น

### การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ข้อมูลมีความตรงและเชื่อถือได้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การเตรียมตัวของผู้วิจัย เพื่อให้สามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการวิจัยและผลการวิจัยมีความเชื่อถือได้ ผู้วิจัยต้องมีความพร้อมในการดำเนินการวิจัยโดยมีการเตรียมตนเองดังนี้

1.1 การเตรียมความรู้ด้านระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา โดยการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพ ในระดับปริญญาโททางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 หน่วยกิต ร่วมกับการศึกษาด้วยตนเองจากการอ่านตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

1.2 เตรียมความรู้ด้านเนื้อหาและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามที่สามารถหาคำตอบได้ในระดับลึก

2. การสร้างความคุ้นเคยและความไว้นื้อเชื่อใจกับผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ (Prolong Engagement) โดยหลังจากที่ผู้วิจัยเข้าพบและแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเองที่หน่วยปฏิบัติงานของแต่ละคนแล้ว ผู้วิจัยหาโอกาสแวะไปเยี่ยมเยียนผู้ให้ข้อมูลขณะปฏิบัติงาน โทรศัพท์คุยกัน และในบางโอกาสได้รับประทานอาหารร่วมกัน ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รู้จักกันมาก่อน จึงทำให้ได้รับความไว้นื้อเชื่อใจในเวลาอันรวดเร็ว

3. ควบคุมสถานการณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง โดยผู้วิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้กำหนด วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ (Ecological Validity) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีความสะดวกและสบายใจในสถานที่ที่ตนเองต้องการสนทนา ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลเลือกสถานที่ทำงานในหอผู้ป่วยและหอพัก มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและความไว้วางใจ (Rapport) ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลโดย

ผู้วิจัยคำนึงถึงปฏิสัมพันธ์เชิงการวิจัยที่เกิดขึ้นในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจชัดเจน อธิบายรายละเอียดของการวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับ พร้อมกับเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามจนมีความกระจ่างพอที่จะได้รับความไว้วางใจ ผู้วิจัยจึงเริ่มการเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยตระหนักอยู่เสมอถึงระเบียบวิธีวิจัยโดยในระหว่างการเก็บข้อมูลจนกระทั่งการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยไม่นำความรู้สึกลงตัวเข้าไปเกี่ยวข้องกับการศึกษา

4. การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) ไปให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านเพื่อยืนยันว่าข้อมูลนั้นตรงกับความเป็นจริง และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความหมายอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลยอมรับข้อมูลของผู้วิจัยโดยไม่มีการแก้ไข

5. การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ (Peer Debriefing) โดยผู้วิจัยนำประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องของสำนวนภาษาที่ใช้และการจัดหมวดหมู่ของประเด็นหลักและประเด็นย่อยบางประเด็น

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นหลังการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย โดยถอดเทปคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) จากนั้นนำไปตรวจสอบความถูกต้องโดยให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านซึ่งในบางกรณีผู้วิจัยได้มีการถามเพิ่มเติมในข้อมูลบางส่วนของที่ยังไม่ชัดเจน จากนั้นทำการสร้างมโนทัศน์เบื้องต้นของข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกัน พร้อมกับจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ทำเช่นนี้ทุกวันจนกระทั่งเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ระยะที่ 2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้งหมด โดยหลังจากเก็บข้อมูลได้เพียงพอรวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของ Colaizzi (1978 cited in Holloway and Wheeler, 1996; จอนพะจง เพ็งจาด, 2546) ดังต่อไปนี้

2.1 อ่านคำบรรยายหรือข้อมูลทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาหรือปรากฏการณ์ที่สำคัญจากข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด

2.2 ชีตเส้นใต้ข้อความสำคัญหรือประโยคที่มีข้อความสำคัญ ๆ (Significant Phrases or Statement) ที่เกี่ยวข้องกับการมีประสบการณ์มีส่วนร่วมที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย



2.3 จัดกลุ่มความหมาย เป็นหัวข้อ เป็นหมวดหมู่ หรือนำข้อความหรือประโยคที่สำคัญ มากำหนดความหมายแต่ละประโยค (Formulated Meaning)

2.4 นำข้อความหรือประโยคที่กำหนดความหมายแล้ว มาจัดรวมเป็นหัวข้อหลัก (Themes) ส่วนหัวข้อใหม่ที่พบจะถูกนำมาเพิ่มเติม จนไม่มีกลุ่มใหม่เกิดขึ้น และนำหัวข้อทั้งหมด ย้อนกลับไปตรวจสอบกับข้อมูลเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง

2.5 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะถูกนำมาผสมผสาน อธิบายปรากฏการณ์การมีส่วนร่วม ของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างละเอียดครบถ้วน (Exhaustive Description) โดยให้เป็นไปในรูปของการบรรยาย เขียนให้มีความต่อเนื่องและ กลมกลืนกันระหว่างประโยค ความหมาย และหัวข้อต่าง ๆ

2.6 นำคำอธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดไปรวมกันและสังเคราะห์ (Integrate and Synthesized) เป็นประโยคที่เป็นโครงสร้างที่มีสาระสำคัญของปรากฏการณ์ เพื่อสรุปประสบการณ์จริง ภายใต้การศึกษา

2.7 ตรวจสอบความตรงของปรากฏการณ์ (Validate) โดยนำข้อสรุปของปรากฏการณ์ไป ให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่ามีความเป็นจริงตามที่บรรยายหรืออธิบายหรือไม่ และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ ข้อมูลปรับแก้เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์ และเป็นข้อค้นพบที่ได้จากประสบการณ์จริงของผู้ให้ ข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทุกคนยอมรับข้อสรุปของปรากฏการณ์

ผลการศึกษา การให้ความหมายและประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้นำเสนอไว้ในบทที่4