

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แนวคิดการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาเป็นระเบียบวิธีวิจัย และมีเป้าหมายเพื่อค้นหาประสบการณ์การบริหารบุคลากรด้วยความเอื้ออาทรของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นวิธีที่ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่แสดงถึงมุมมองหรือการให้ความหมายของความเอื้ออาทรตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการบริหารบุคลากรอย่างแท้จริง มีข้อมูลที่ได้จากมุมมองของผู้วิจัย และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการบริหารบุคลากร แนวคิดเกี่ยวกับความเอื้ออาทรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาช่วยเพิ่มความไวในเชิงทฤษฎีสำหรับการวิจัยนี้ร่วมด้วย ซึ่งรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย มีดังนี้

### ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกสาขาและทุกหน่วยงานพิเศษภายใต้การบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาล ในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง หรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี และเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีลักษณะตามคุณสมบัติของการกำหนดตำแหน่งการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยเช่น เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหาร การบริการ และด้านวิชาการ มีภาวะผู้นำ มีคุณธรรมและจริยธรรม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้บุคคลที่มีประสบการณ์เพียงพอด้านการบริหารบุคลากร

1.2 เป็นผู้ที่ยินดี และมีความพร้อมที่จะร่วมมือในการให้ข้อมูล ทั้งยินยอมด้วยวาจา หรือด้วยการเซ็นในใบพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

1.3 เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี

2. กลุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมาเป็นผู้ให้ข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะมาเป็นผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาความหมายของความเอื้ออาทรจากประสบการณ์การบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานการพยาบาล เพื่อขอจำนวนและรายชื่อของหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้ที่รักษาการในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาล

2.2 เมื่อผู้วิจัยได้จำนวนและรายชื่อของหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 24 ราย โดยทุกรายเป็นผู้ที่ผ่านการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริหารของกลุ่มงานการพยาบาล และมีลักษณะตามคุณสมบัติเหมาะสมกับการกำหนดตำแหน่งการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยดังกล่าวข้างต้น ต่อมาผู้วิจัยได้สอบถามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของทุกรายว่าดำรงตำแหน่งนี้มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด โดยดำเนินการสอบถามด้วยตนเองด้วยการพบปะพูดคุยแบบตัวต่อตัว และทางโทรศัพท์ ซึ่งจะพิจารณาในทันทีว่ารายใดดำรงตำแหน่งนี้มาไม่น้อยกว่า 2 ปี หากตรงตามคุณสมบัติดังกล่าวผู้วิจัยจะพูดคุยติดต่อหาข้อมาเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยบอกถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จำนวนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ยินดีมาร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 ราย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมากที่สุดคือ 19 ปี มีจำนวน 1 ราย

2.3 ผู้วิจัยได้เลือกหัวหน้าหอผู้ป่วยรายที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยนานที่สุดคือ 19 ปี มาเป็นผู้ให้ข้อมูลรายแรก อันเป็นการใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลรายแรกนั้นควรจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะศึกษามาเป็นระยะเวลานานมากกว่ารายอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลที่หลากหลาย (Holloway & Wheeler, 1996, p. 32) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ไปพบหัวหน้าหอผู้ป่วยรายแรกนี้ที่หอผู้ป่วยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ และขอความร่วมมือในการมาเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย การรักษาความลับ และการลบหรือทำลายข้อมูลให้ทราบ เมื่อได้รับคำตอบตกลงที่จะร่วมให้ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจึงนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ที่จะสัมภาษณ์ต่อไป โดยเป็นวันเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกที่สุด

2.4 ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลรายแรกแล้ว จะทำให้ได้สมมติฐานของการวิจัยหรือข้อสรุปชั่วคราวที่ยังขาดความน่าเชื่อถือ เพราะเป็นมุมมองหรือประสบการณ์ชีวิตของคนเพียงคนเดียว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างรายที่สอง และรายถัดไป มาเป็นผู้ให้ข้อมูล ด้วยการนำหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ ดังที่ แมสัน (Masan, 1996 cited in Silverman, 2000, p. 105) ได้กล่าวว่า ในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยสามารถนำหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีความอุ่มตัว

ทั้งนี้ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี ดังกล่าว ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลโดยพิจารณาจากความแตกต่างในด้านสถานที่ทำงาน (หอผู้ป่วย) คุณลักษณะที่แตกต่างกันของหัวหน้าหอผู้ป่วย (Holloway & Wheeler, 1996, p. 104) ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ประสบการณ์ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรของแต่ละราย

อนึ่งในการเลือกผู้ให้ข้อมูลรายที่สองหรือรายถัด ๆ ไป ซึ่งใช้หลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีนั้น ผู้วิจัยยังใช้วิธีเลือกผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อสรุปชั่วคราวที่ได้รับจากการอุปนัยข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลรายก่อนหน้านี้ และนำคุณลักษณะที่แตกต่างของผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาใช้ร่วมด้วยเพื่อค้นหาข้อสรุปสะสมที่ช่วยยืนยันหรือสนับสนุน เติมเต็มให้เกิดความชัดเจน ความน่าเชื่อถือของข้อสรุปชั่วคราว หรือสมมติฐานการวิจัยในครั้งที่ผ่าน ๆ มา อันจะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปที่แท้จริง สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป นอกจากนี้ผู้วิจัยยังนำหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีมาใช้ เพื่อค้นหากรณีตัวอย่าง (Negative Case) (Holloway & Wheeler, 1996, p. 106) หรือผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ที่อาจจะทำให้เกิดข้อสรุปชั่วคราวหรือสมมติฐานการวิจัยชั่วคราวที่ผิดแผกแตกต่างหรือไม่สอดคล้องกับข้อสรุปชั่วคราวของรายก่อน ๆ ด้วย ซึ่งหากมีกรณีตัวอย่างที่ประสบการณ์ไม่สอดคล้องเกิดขึ้น ผู้วิจัยจะนำข้อสรุปที่แตกต่างนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการเลือกผู้ให้ข้อมูลรายต่อ ๆ ไปด้วย และเมื่อข้อสรุปมีความอึด丈เชิงทฤษฎี กล่าวคือไม่มีข้อมูลใหม่ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นอีกต่อไป ทุกข้อสรุปได้รับการอธิบายอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงจะหยุดการเลือกผู้ให้ข้อมูล (Streubert & Carpenter, 1995, p. 45) ซึ่งจะทำให้ทราบจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ตามมา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 6 คน

## สถานที่เก็บข้อมูล

เป็นโรงพยาบาลศูนย์ ตั้งอยู่ใจกลางเมืองของจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีหอผู้ป่วยและหน่วยงานพิเศษภายใต้การบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาล จำนวน 4 สาขา และ 2 หน่วยงานพิเศษ ได้แก่ สาขาการพยาบาลอายุรกรรม สาขาการพยาบาลศัลยกรรม สาขาการพยาบาลกุมารเวชกรรม สาขาการพยาบาลสูติ – นรีเวชกรรม งานบริการด้านหน้า งานการพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะทาง โดยมีบุคลากรทางการพยาบาล รวม 439 คน ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 351 คน พยาบาลเทคนิค 88 คน แพทย์ 62 คน โรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลเพื่อจะมุ่งสู่การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลภายในปี พ.ศ. 2549 จึงได้นำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาเป็นกลยุทธ์หลักใน

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ ให้เกิดทั่วทั้งองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทั่วทั้งองค์กรรวมทั้งหอผู้ป่วยต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการจัดการบริการการพยาบาลร่วมกับการดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปพร้อม ๆ กันด้วย ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องทำหน้าที่ในการบริหารงาน เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาลต่าง ๆ เกิดความร่วมมือร่วมใจ ดำเนินงานบริการสุขภาพให้ได้คุณภาพ และมีมาตรฐานสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ได้แก่ ตัวผู้วิจัยเอง (Streubert & Carpenter, 1995) ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการวิจัยและจัดทำ จัดหาเครื่องมือประกอบอื่น ๆ เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ บันทึกข้อมูล ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

### 1. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย ผู้วิจัยเตรียมตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาระเบียบวิธีวิจัยวิธีนี้ในวิชาที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 4 ชั่วโมง และได้เข้าร่วมรับฟังการบรรยายเพิ่มเติมในชั่วโมงการเรียนของนิสิตพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารการพยาบาล รุ่นต่อจาก ผู้วิจัยเป็นเวลา 6 ชั่วโมง เพื่อเรียนรู้ ทำความเข้าใจถึงหลักการเชิงทฤษฎีให้มากกว่าเดิม จากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากตำรา เอกสารต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจให้ถ่องแท้ ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถาม สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความเอื้ออาทร ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมแต่เพียงผิวเผิน เพื่อช่วยให้เกิดความไวเชิงทฤษฎีเท่านั้น

### 2. การเตรียมแนวคำถามสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามไว้ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล เช่น ชื่อสกุล เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย สถานที่ที่ปฏิบัติงาน และวัน เวลา สถานที่ที่สัมภาษณ์

2.2 แนวคำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด สำหรับใช้ถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นคำถามกว้าง ๆ เพียง 1 – 2 ข้อ ได้แก่

- ช่วยเล่าชีวิตและประสบการณ์ในการบริหารบุคลากรของท่าน ว่าท่านได้ทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร และทำไมจึงทำเช่นนั้น

- ท่านมีสิ่งที่ยากเล่าเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อย่งไรบ้าง

หลังจากจัดเตรียมคำถามด้วยตนเองแล้ว ผู้วิจัยจะนำแนวคำถามนี้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ช่วยกลั่นกรองครั้งหนึ่งก่อน ก่อนจะนำไปทดลองใช้

3. การจัดทำ จัดหาเครื่องมือประกอบอื่น ๆ เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกข้อมูลให้เป็นไปอย่างราบรื่น เช่น วิทยุเทปสำหรับบันทึกเทป ม้วนเทปเปล่า ถ่านไฟฉายก้อนเล็ก สมุดบันทึก และปากกา เป็นต้น

อนึ่งภายหลังจากผู้วิจัยได้จัดเตรียมคำถามแล้วได้ทำการศึกษานำร่อง (Pilot Study) เพื่อฝึกประสบการณ์เกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การบันทึกเทป การใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ทราบปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ สำหรับเป็นแนวทางหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับการดำเนินการเก็บข้อมูลจริงในโอกาสต่อไป โดยผู้วิจัยได้นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นไปทดลองสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาจริง จำนวน 2 ราย

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ที่จะใช้เป็นข้อมูล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลก่อน

สำหรับขั้นตอนและรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยได้กระทำมีดังนี้

1. **ขั้นการสร้างสัมพันธภาพ** ภายหลังจากผู้วิจัยได้ยื่นหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยไปยื่นด้วยตนเองแล้ว ผู้วิจัยได้ไปพบหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นผู้ให้ข้อมูลรายแรกหรือรายต่อไป ณ หอผู้ป่วยที่ผู้ให้ข้อมูลรายนั้น ๆ ปฏิบัติงานอยู่ ได้พูดคุยเพื่อขอความร่วมมือซ้ำ โดยผู้วิจัยจะเปิดเผยตนเอง แนะนำตนเองว่าเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เหตุผลของการศึกษาวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ บอกให้ทราบเกี่ยวกับการสนทนาแบบเจาะลึก การขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา ระยะเวลาที่ใช้ในการสนทนาจะใช้เวลาประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง และจะสัมภาษณ์ 1 – 2 ครั้ง การรักษาความลับของข้อมูล การลบหรือทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย การนำข้อมูลไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่ซึ่งจะกระทำใน ภาพรวมเฉพาะในการเสนอผลงานทางวิชาการโดยไม่

เปิดเผยชื่อ เป็นต้น อันเป็นการคำนึงถึงจรรยาบรรณของผู้วิจัยที่มีต่อผู้ให้ข้อมูล เมื่อผู้ให้ข้อมูลเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยจะนัดหมายวัน เวลา สถานที่ที่จะมาสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

## 2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ผู้วิจัยพบผู้ให้ข้อมูลตามวัน เวลา สถานที่ที่ตกลงกันได้ โดยยึดหลักเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณในการวิจัย เช่น มีความตรงต่อเวลานัดหมาย ไม่ผิดคำพูด ผู้วิจัยเลือกใช้ห้องทำงานส่วนตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วย และปิดป้ายหน้าห้องว่า "มีประชุม" เพื่อป้องกันการรบกวนสมาธิในการสนทนา ผู้วิจัยจะบอกถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ของการศึกษา อันจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลยินดีและเต็มใจที่จะแสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ด้วยความสมัครใจอีกครั้งหนึ่ง ให้โอกาสผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามข้อข้องใจเพิ่มเติมจนมีความกระจ่าง และมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจด้วยตนเอง อันเป็นการยึดตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย (Streubert & Carpenter, 1995)

เมื่อผู้ให้ข้อมูลเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยย้ำถึงการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูล ให้ผู้ให้ข้อมูลเซ็นชื่อยินยอมตามแนวทางแบบฟอร์มการขอความร่วมมือเข้าร่วมวิจัย เพื่อสร้างความมั่นใจร่วมกันก่อนที่จะดำเนินการสนทนา

2.2 เมื่อเกิดสัมพันธภาพและความไว้วางใจกับผู้ให้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะเริ่มถามด้วยคำถามที่ง่าย ๆ กว้าง ๆ ก่อน เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเริ่มคิดเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ในลักษณะทั่ว ๆ ไป โดยจะให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าชีวิตและประสบการณ์ในการบริหารบุคลากรว่าผู้ให้ข้อมูลได้ทำอะไรบ้าง จากนั้นเมื่อเข้าสู่บรรยากาศการสนทนามากขึ้น ก็จะใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นวิธีการในการเข้าถึงข้อมูล เช่น ถามว่า "... ที่ท่านพูดว่าท่านได้ช่วยเหลือบุคลากรนั้น ท่านทำอะไร...ทำอย่างไร...เพราะอะไรจึงทำเช่นนั้น..." อันเป็นการสนทนาอย่างมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงกับผู้ให้ข้อมูล ในลักษณะที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เผชิญหน้าซึ่งกันและกันโดยตรง แบบการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมชาติ และจุดสนใจอยู่ที่การรับรู้ของตนเองเกี่ยวกับความคิดเห็น ความเชื่อ ชีวิต และประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อต้องการเข้าใจความคิด ความหมาย นิยาม และการตีความสถานการณ์ ที่แสดงออกด้วยคำพูดของผู้ให้ข้อมูลเอง (Minichiello et al., 1990, p. 87) ในที่นี้คือ เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจว่าในการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายความเอื้ออาทรว่าอย่างไร

ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยได้บันทึกเทปเมื่อมีจังหวะที่เหมาะสมซึ่งจะทราบได้จากหัวหน้าหอผู้ป่วย เริ่มเล่าข้อมูลที่ลึกซึ่งไม่มีท่าทีอึดอัด โดยจะขออนุญาตบันทึกเทปก่อนทำการสัมภาษณ์

และในการสนทนา ผู้วิจัยจะปล่อยให้การสนทนาลื่นไหลไปอย่างเป็นธรรมชาติ โดยผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบายความรู้สึกนึกคิด ความคิด ความเชื่อ ความชอบ เป็นต้น และปฏิบัติต่อผู้ให้ข้อมูลโดยคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (Unique) บุคคลและระดับปฏิสัมพันธ์ในแต่ละครั้งของการสนทนา สื่อบริการให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับรู้ว่าผู้สัมภาษณ์มีส่วนร่วมและเข้าใจในประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลร่วมด้วย ในขณะที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์นั้นก็จะต้องมีการคิดทบทวนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาและสรุปสิ่งที่ได้ยินในใจเพื่อจัดระบบเนื้อหา วิเคราะห์เบื้องต้น และจับประเด็นเพื่อตั้งคำถามในใจสำหรับการถามคำถามต่อไป เพื่อให้ได้ประสบการณ์ ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำของผู้ให้ข้อมูลในอันที่จะช่วยอธิบายความชัดเจนของข้อสรุปชั่วคราวที่ผู้วิจัยสรุปได้ เช่น ผู้ให้ข้อมูลทำอะไร ทำอย่างไร เพราะอะไรจึงทำเช่นนั้น ซึ่งสอดคล้องกับคำถามการวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540) กล่าวได้ว่า ผู้วิจัยทำการประมวลขอบเขตของข้อมูลที่ได้จากการสนทนาที่ผ่านมามีประเด็นใดบ้างที่ต้องการถามต่อเนื่อง และจะนำข้อมูลส่วนใดที่ได้จากการสนทนาที่กำหนดสาระของการสัมภาษณ์ปัจจุบัน นั่นคือข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะย้อนกลับมาสร้างเป็นคำถาม สำหรับนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกต่อไปอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะการแกะรอยข้อมูลที่เกิดขึ้นเป็นวัฏจักรตลอดกระบวนการสัมภาษณ์และกระบวนการวิจัย

การบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การบันทึกเทปเป็นประเด็นหลักในการเก็บข้อมูล และใช้การจดบันทึกข้อมูลภาคสนาม บันทึกข้อมูลบางอย่างหรือประเด็นที่สำคัญที่พอจะสรุปได้ขณะสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่ศึกษา รวมทั้งใช้การสังเกตร่วมด้วย โดยผู้วิจัยจะบันทึกสิ่งที่ได้จากการสังเกตร่วมด้วย กล่าวคือ จดบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ขณะพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูล เช่น สีหน้า ท่าทาง อากัปกิริยา การแสดงออกของผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น เพื่อนำสิ่งที่ได้จากการสังเกตนี้ไปใช้ประกอบในการตีความ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพิจารณาหรือดูว่าปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ของผู้ให้ข้อมูล หรือภาษาท่าทางที่เขาแสดงออกนั้นสอดคล้องกับคำพูดที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาหรือไม่ ผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ตรวจสอบ อธิบายข้อสรุปที่ได้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะเป็นการสร้างที่น่าเชื่อถือของข้อมูลได้ทางหนึ่ง (Lincoln & Guba, 1985, p. 276) และยังนำไปใช้ประกอบเพื่อช่วยอธิบายความชัดเจนเหมาะสมความสมเหตุสมผลของข้อสรุปที่ได้ในขั้นตอนของการเขียนรายงานการวิจัยด้วย (Denzin & Lincoln, 1994, p. 381)

สำหรับการบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยจะบันทึกย่อและบันทึกฉบับสมบูรณ์ โดยการบันทึกย่อจะจดขณะที่สัมภาษณ์และจดเฉพาะถ้อยคำสำคัญ สิ่งที่สังเกตได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำบันทึกย่อนั้นมาเรียบเรียงใหม่เป็นบันทึกฉบับสมบูรณ์ในภายหลัง

พร้อมกันนี้ผู้วิจัยจะแสดงให้เห็นให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าผู้วิจัยสนใจ ตั้งใจ จดจ่อ และกำลังติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดทั้งเนื้อหา สาระ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึกด้วยการมอง การสบตา ผู้ให้ข้อมูล และการส่งสัญญาณ เช่น การผงกศีรษะ ผู้วิจัยจะไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง หรือด่วนกระโดดข้ามไปหาข้อสรุป แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดจนกว่าจะจบจึงจะพูดหรือถามคำตอบต่อไป กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนาซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลไม่แน่ใจว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการหรือสนใจอะไร ไม่เข้าใจคำถาม ไม่มีความรู้ในเรื่องที่ถูกถาม ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดได้ หรือรู้สึกว่าการสนทนาจะไม่สามารถเข้าใจคำตอบเพราะเป็นประเด็นที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์ของผู้วิจัย หรือคิดว่าเป็นคำถามส่วนบุคคลและผู้วิจัยกำลังละเมิดความเป็นส่วนตัวนั้น ผู้วิจัยจะรอให้ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ความคิดสักครู่ ทำการกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลพูดต่อด้วยภาษาท่าทางและภาษาพูด เช่น การประสานตา การใช้คำพูดให้เล่าต่อ ใช้เทคนิคการถามซ้ำคำถามเดิม ปรับคำถามใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น ถามถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่ตอบคำถาม หากในที่สุดแล้วยังไม่ได้รับคำตอบผู้วิจัยก็จะปล่อยคำถามนั้นและเปลี่ยนไปสนทนาในหัวข้ออื่นแทน และหากผู้ให้ข้อมูลต้องการทราบข้อมูลที่ผู้วิจัยจดบันทึกสิ่งต่าง ๆ ขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยก็จะให้ผู้ให้ข้อมูลได้อ่านหรือรับทราบด้วย (Minichiello et al., 1990, pp. 127-128)

ผู้วิจัยจะต้องมีสติ (Consciousness) อยู่เสมอ มีการกำจัดการอิทธิพลของความคิด ความรู้สึก การรับรู้ส่วนตัวของตนเอง สำนึกตนเองว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้สึกนึกคิดที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีต่อผู้ให้ข้อมูล ขจัดอคติ ความคิดและอารมณ์ในทางลบ เพื่อให้มีจิตใจที่ว่างและพร้อมที่จะรับฟังอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ด้วยอารมณ์สงบ สุขุม ตลอดจนกระบวนการสัมภาษณ์ กล่าวคือต้องไม่คิดว่าตนเองจะคิดหรือรู้สึกเหมือนผู้ให้ข้อมูล หรือคิดว่าผู้ให้ข้อมูลจะต้องคิดเหมือนตนเอง (Streubert & Carpenter, 1995; Jasper, 1993) ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่บริสุทธิ์จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง (Jennings, 1986 cited in Walters, 1995, p. 796)

2.3 การยุติการสนทนา หากผู้ให้ข้อมูลจะยุติการสนทนาก็สามารถกระทำได้ แต่หากผู้ให้ข้อมูลยังร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ต่อไป ผู้วิจัยก็สามารถยุติการสนทนาโดยแสดงให้เห็นให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ด้วยเทคนิคแบบใช้คำพูดและแบบไม่ใช้คำพูด แสดงให้ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าผู้วิจัยเคารพในความมีน้ำใจของผู้ให้ข้อมูลที่ได้แบ่งปันประสบการณ์ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสรับฟัง ซึ่งผู้วิจัยจะบอกอย่างตรงไปตรงมาว่าผู้วิจัยจะยุติการสนทนาพร้อมกับบอกเหตุผลของการที่ต้องยุติการพูดคุยในขณะนั้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดหรือสอบถามในสิ่งที่ค้างคาใจ การเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา จะบอกไปตามตรงว่าได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว (Field & Morse, 1996) หรือแสดง

ความชอบคุณและความประทับใจที่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้อาจจะยุติโดยการสังเกตเห็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่พร้อมที่จะสนทนาต่อไปของผู้ให้ข้อมูล เช่น กระสับกระส่าย เหลือบมองนาฬิกาบ่อย ๆ หรือมีท่าทางเบื่อหน่าย โดยเมื่อผู้วิจัยต้องการกลับมาสนทนาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือด้วยการถามความสมัครใจอีกครั้งและนัดหมายเวลาหากผู้ให้ข้อมูลต้องการจะบอกเล่าประสบการณ์เพิ่มเติมภายหลังการยุติการสนทนาอย่างถาวรหรือมีข้อสงสัย ผู้วิจัยจะบอกสถานที่ที่สามารถติดต่อได้ไว้ให้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยานั้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนบันทึกจะกระทำไปพร้อม ๆ กัน ส่วนการทบทวนวรรณกรรมจะกระทำเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว (Streubert & Carpenter, 1995) ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการของโคไลซีซี เนื่องจากเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการค้นหาความหมายเพื่อเข้าใจประสบการณ์ชีวิตจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในบริบทที่ศึกษาอย่างแท้จริง (Colaizzi, 1978 cited in Leipert, 1996) และเป็นวิธีการที่มีขั้นตอนในการให้ผู้ให้ข้อมูลได้ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล อันเป็นวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือที่สำคัญของการวิจัย (Haase, 1987 cited in Koch, 1995) อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง ดังที่ได้มีการนำวิธีการของโคไลซีซีไปศึกษาประสบการณ์ชีวิตของคนเรา เช่น ฟิปปี้ (Phipps, 1993 cited in Streubert & Carpenter, 1995, p. 71) ใช้ในการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาเกี่ยวกับประสบการณ์ของกลุ่มมรสซึ่งประสบกับภาวะมีบุตรยาก หรือการศึกษาของ ไรย์แมน (Rieman, 1986 cited in Munhall & Oiler, 1986, p. 85) ที่ศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาเกี่ยวกับประสบการณ์ชีวิตของผู้ป่วย เพื่ออธิบายว่าปฏิสัมพันธ์อย่างเอื้ออาทรที่ผู้ป่วยได้รับจากพยาบาลนั้น ผู้ป่วยให้ความหมายอย่างไรบ้าง เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของโคไลซีซีมีดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเขียนบรรยายและบันทึกไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนนี้ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลมาเขียนบรรยายและบันทึกไว้ และอ่านทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจภาพรวมของประสบการณ์ ความคิด และความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูล

2. รวบรวมและบันทึกข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการในขั้นตอนนี้ด้วยการจับกลุ่มคำ ข้อความ หรือประโยคสำคัญที่เป็นข้อมูลเดียวกัน โดยการขีดเส้นด้วยปากกาสีแดงใต้คำหรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการบริหารบุคลากรของผู้ให้ข้อมูล

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการรวบรวมและบันทึกสิ่งต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากคำพูด เช่น สีหน้า กิริยาท่าทาง น้ำเสียงของผู้ให้ข้อมูลร่วมด้วย

3. อ่านข้อมูลทั้งหมดที่บันทึกไว้หลาย ๆ ครั้ง ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้อ่านเนื้อหา หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ศึกษาหลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูล ที่ได้ ผู้วิจัยได้ให้เลขลำดับบรรทัดข้อมูลแต่ละบรรทัดพร้อมด้วย เพื่อความสะดวกของผู้วิจัยในการที่จะเลือกเอาข้อความไปใช้อ้างอิงข้อสรุปในภายหลัง

4. ดึง (Extracting) ข้อมูลทุกคำ กลุ่มคำ ประโยค หรือแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ประสบการณ์ที่ศึกษา ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่บันทึกไว้อีกครั้ง แล้วทำการดึงข้อมูล ทุกคำ กลุ่มคำ ประโยค หรือแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การบริหารบุคลากรด้วยความเอื้ออาทรของหัวหน้าหรือผู้ปวยทั้งหมดออกมา ซึ่งผู้วิจัยได้ขีดเส้นใต้ด้วยปากกาสีแดงไว้แล้วนั้น และนำข้อความที่ได้รับการขีดเส้นใต้นี้ไปบันทึกในช่องหรือแนวด้านขวาของข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยจะ จัดทำเป็นตารางในแนวดิ่ง เพื่อความสะดวกในการบันทึก

5. อันดับต่อไปอ่านแต่ละข้อความหรือกลุ่มคำที่ค้นพบทุกคำที่มีความสำคัญบรรทัดต่อบรรทัด คำต่อคำ แล้วให้ความหมาย (Formulated Meaning) หรือใช้รหัส (Coding) ซึ่งในแต่ละประโยค อาจมีความหมายซึ่งเกี่ยวกับประสบการณ์การบริหารบุคลากรด้วยความเอื้ออาทรของ หัวหน้าหรือผู้ปวยได้มากกว่า 1 ประเด็น ผู้วิจัยนำข้อความที่ให้ ความหมายหรือใช้รหัสแล้วนี้ บันทึกไว้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะต้องวิเคราะห์ต่อไปว่ายังมีข้อมูลใดที่ยังขาดหรือไม่ชัดเจนก็จะทำการวางแผนและกำหนดประเด็น เตรียมแนวคำถามเพื่อที่จะใช้สัมภาษณ์ในครั้งต่อไปซึ่งจะเป็น คำถามที่นอกจากจะใช้ยืนยันคำพูดของผู้ให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งแรกแล้วยังเป็น คำถามที่ใช้ถามเพื่อต้องการทราบหรือเข้าใจในประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนด้วย

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ถอดความคำพูดของผู้ให้ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ ความหมายของความเอื้ออาทรจากมุมมองของหัวหน้าหรือผู้ปวยแล้ว เพื่อป้องกันความลำเอียงของ ผู้วิจัย รวมทั้งจากการที่ผู้วิจัยมีประสบการณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในการ วิจัยเชิงคุณภาพน้อย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้ในรายแรก ๆ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบการตั้งคำถามในการเกาะรอยข้อมูลว่ามีความเหมาะสม ถูกต้องหรือไม่ ผู้วิจัยมี ความลำเอียงในการถาม การสรุป หรือการวิเคราะห์ข้อมูลหรือไม่ อย่างไร และนำข้อเสนอแนะที่ได้ มาปรับปรุงในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งต่อไปด้วย

6. นำความหมายที่บันทึกไว้ในขั้นตอนที่ 5 นำมาจัดกลุ่มหรือแบ่งเป็นหัวเรื่อง (Cluster of Themes) ว่าหัวหน้าหรือผู้ปวยให้ความหมายความเอื้ออาทรว่าอย่างไร นำไปสู่ การสร้างข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว ทำให้ได้ข้อสรุปที่เป็นความคิดรวบยอดทั้ง

กลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub – Themes) ที่อยู่ภายใต้ความหมายเดียวกันกับกลุ่มใหญ่นั้น ๆ ข้อสรุปที่ได้เป็นข้อสรุปชั่วคราวอาจเหมือนหรือแตกต่างจากแนวคิด ทฤษฎีเรื่องความเอื้ออาทรก็เป็นได้ แล้วผู้วิจัยจะบันทึกข้อสรุปกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยที่ได้จากการวิเคราะห์ตีความข้อมูลไว้อีกครั้งหนึ่ง

7. ข้อสรุปที่ได้มาบันทึกแยกไว้ โดยเขียนคำอธิบายของแต่ละข้อสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษาว่าในการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายของความเอื้ออาทรว่าอย่างไรบ้าง ซึ่งข้อสรุปที่ได้นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลจากประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะอาศัยคำพูดของผู้ให้ข้อมูลมาเป็นตัวอย่งแสดงว่าข้อมูลนั้นมีความเป็นจริง มีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ แสดงถึงความน่าเชื่อถือ ความชัดเจนของข้อมูลได้

8. ผู้วิจัยนำข้อสรุปกลับไปบอกหรือให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบหรืออ่านอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้นอีกครั้งหนึ่ง เป็นแนวคำถามสำหรับใช้ถาม เพื่อเป็นการยืนยันและรับรองความถูกต้องของข้อมูลจากผู้เป็นเจ้าของประสบการณ์นั้น ๆ เองและหากมีประเด็นที่ต้องการถามเพิ่ม ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เพิ่มเติม ซึ่งอาจจะทำให้ได้ประเด็นหรือข้อมูลใหม่ที่ไม่ได้รับในการสัมภาษณ์ครั้งแรกอีกด้วย และผู้วิจัยจะยุติการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายจนกว่าผู้ให้ข้อมูลไม่มีอะไรจะบอกเล่าต่อไปอีก

9. เมื่อมีข้อมูลใหม่ นำข้อมูลใหม่นั้นมาวิเคราะห์เพิ่มเติมหากมีเหตุผลหรือน่าหนักเชื่อถือได้และไม่ซ้ำซ้อนกับข้อมูลเดิม นำข้อสรุปที่วิเคราะห์ได้ใหม่ไปเขียนบันทึกอธิบายหรือเพิ่มเติมจากการวิเคราะห์ครั้งแรกให้มีความครอบคลุม ชัดเจนยิ่งขึ้น

เนื่องจากข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในรายแรก ๆ อาจจะยังขาดความชัดเจน ขาดความน่าเชื่อถือ ไม่สามารถนำมาอธิบาย หรืออ้างอิงว่าเป็นประสบการณ์การบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายความเอื้ออาทรว่าอย่างไรได้ ดังนั้นจึงต้องมีการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยรายอื่นต่อไป ซึ่งผู้วิจัยจะนัดหมาย เวลา สถานที่และยึดหลักการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล ขั้นตอนกระบวนการ เช่นเดียวกับคนแรก ๆ รวมทั้งใช้แนวคำถามหลักกับผู้ให้ข้อมูลทุกราย โดยมีเป้าหมายเพื่อหาความคิดรวบยอดหรือข้อสรุป คัดเลือกข้อสรุปซึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนข้อสรุปเดิม รวมทั้งพัฒนาข้อสรุปที่ยังไม่สมบูรณ์ไปด้วย

จำนวนของผู้ให้ข้อมูล ยังไม่สามารถกะเกณฑ์จำนวนได้ล่วงหน้า แต่จะเป็นไปตามการขึ้นนำของการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีกล่าวคือขึ้นอยู่กับความอิ่มตัวของความคิดรวบยอดหรือข้อสรุปที่เกิดขึ้นในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลและจากการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งก่อน ๆ และการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจะสิ้นสุด เมื่อข้อมูลได้รับการวิเคราะห์แล้วได้ข้อสรุปที่มีความซ้ำ ๆ กัน

หรือมีความอึดตัวของข้อมูล (Streubert & Carpenter, 1995) ในลักษณะของความอึดตัวเชิงทฤษฎี กล่าวคือ ไม่มีข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นอีก ทุกข้อสรุปได้รับการพัฒนาอย่างแน่นหนาและได้รับการอธิบายเป็นอย่างดี และข้อสรุปที่ได้ไม่จำเป็นต้องเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีหรือการศึกษาของคนอื่น ๆ ที่ผ่านมา เมื่อสิ้นสุดการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลในขั้นนี้แล้ว ทำให้สามารถบอกจำนวนของผู้ให้ข้อมูลได้ ซึ่งในที่นี้มีจำนวน 6 โรงพยาบาล

### การเขียนบันทึก

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เช่นเดียวกัน โดยในการบันทึกผู้วิจัยจะกระทำให้เสร็จในแต่ละวันก่อนจะเก็บข้อมูลในรายใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดการบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ (สุมางค์ จันทวานิช, 2540) ซึ่งผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. เขียนบันทึกช่วยความจำเพื่อบันทึกคำถาม หรือความคิดใด ๆ ที่ผุดขึ้นมาและมีประโยชน์ต่อการแยกแยะ วิเคราะห์ ตีความข้อมูล เพื่อกันลืมและเตือนให้ต้องมีการนำกลับมาคิดใหม่
2. เขียนบันทึกการถอดความ โดยผู้วิจัยถอดความการสนทนาจากแถบบันทึกเสียงออกมาเป็นภาษาเขียน จากนั้นใส่เลขกำกับบรรทัดเพื่อเอื้อต่อการย้อนกลับมาตรวจสอบข้อมูลดิบภายหลังด้วย
3. เขียนบันทึกข้อความ คำ วลี ประโยคที่ได้จากการขีดเส้นใต้ด้วยปากกาสีแดง เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถคิดในเชิงความคิดรวบยอดเหนือข้อมูลดิบ อันจะนำไปสู่การจัดกลุ่มในการให้รหัสต่อไปได้สะดวก
4. เขียนบันทึกการให้รหัสเบื้องต้นแต่ละครั้ง เพื่อนำมาสะสมกับรหัสที่ได้เก็บมาแล้ว สำหรับใช้ขึ้นในการเก็บข้อมูลเพิ่มในครั้งต่อไป ตลอดจนเอื้อให้ผู้วิจัยสามารถย้อนกลับมาตรวจสอบหรือคัดเลือกตัวอย่างข้อความไปประกอบการเขียนรายงานการวิจัยในภายหลังได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
5. เขียนบันทึกเชิงทฤษฎีในลักษณะการสรุปความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีหรือบันทึกข้อสรุปใหญ่ และข้อสรุปย่อย นั่นเอง โดยผู้วิจัยได้ทำการจดคำถามที่ผุดขึ้นในขณะที่เขียนบันทึก และรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของคำถามใหม่ที่ใช้ในการสนทนาครั้งถัดไปร่วมด้วยทุกครั้ง
6. เขียนบันทึกการดำเนินงานของการเก็บข้อมูลในครั้งต่อไปว่าจะเก็บข้อมูลของข้อสรุปใดเป็นสำคัญ และจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใด
7. การเขียนบันทึกส่วนบุคคล เพื่อบันทึกปัญหาในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเอง และเก็บไว้เตือนตนเองในการเก็บข้อมูลในครั้งต่อไป

### การสร้างที่น่าเชื่อถือของข้อมูล (Building Trustworthiness)

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็น ผู้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สรุปได้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการในการสร้าง ความน่าเชื่อถือตามแนวทางดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่สรุปได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลทุกราย ซึ่งเป็น เจ้าของประสบการณ์ได้อ่านและรับทราบ เป็นการยืนยันว่าข้อมูลที่สรุปนั้นเป็นประสบการณ์ของผู้ให้ ข้อมูลอย่างแท้จริงหรือให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ได้ตรงกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหรือไม่ ทำให้ข้อมูลที่สรุป นั้นเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งถือได้ว่าเป็นวิธีที่สำคัญที่สุดในการสร้าง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Lincoln & Guba, 1985) นอกจากนี้ในการรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยได้อาศัยคำพูดของผู้ให้ข้อมูลมาช่วยยืนยันความชัดเจนของข้อมูลที่สรุปด้วย
2. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยยังได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับผู้ที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพอีก 2 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพมาแล้ว และนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยามาแล้วอีก 1 ท่าน ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้วิจัยใช้กลุ่มหรือทีมมาร่วมวิเคราะห์ข้อมูล (Team Analysis หรือ Group Data Analysis) เพื่อป้องกันการปรับแต่งข้อมูลให้เหมาะสม และป้องกันความลำเอียงจากผู้วิจัยในขั้นตอน ของการวิเคราะห์ข้อมูล อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือของการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยานี้ได้ อีกทางหนึ่ง (Jasper, 1993; Erlandson, Harris, Skipper, & Allen, 1993, p. 127)
3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการ ขั้นตอน เทคนิค และเหตุผลในการเก็บรวบรวม ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ชัดเจน ดังจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยมีการเขียนบันทึกไว้ทุกขั้นตอน ทั้งขั้นตอนการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล มีการระบุวัน เวลาที่สัมภาษณ์ สถานที่ที่สัมภาษณ์ มีแนวคำถามที่ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้อื่นเข้าใจ สามารถตรวจสอบได้ และนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยในสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันได้ (Transferability)
4. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน ด้วยตนเอง และใช้แนวคำถามหลักกับผู้ให้ข้อมูลทุกคนเหมือน ๆ กัน ซึ่งแสดงถึงการมีความ สม่ำเสมอ (Consistency) ในการเก็บข้อมูล (Lincoln & Guba, 1985)

จากวิธีการดังกล่าวนอกจากจะช่วยในการสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลยังจะเป็นสิ่งที่ ช่วยแสดงว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความถูกต้อง (Dependability) ได้อีกด้วย (Lincoln & Guba, 1985, pp. 316-317)