

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์ ตามภาพลักษณ์ในปัจจุบันตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และค้นหาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ที่ผู้ให้บริการต้องการให้เกิดขึ้น การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาเพื่ออธิบายความรู้สึก ประสบการณ์ ภายใต้ทัศนคติ และความคิดเห็นที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต และการวิเคราะห์ในเชิงอุปมาอย่างเป็นระบบ

สถานที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาที่โรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีขนาดเตียง 512 เตียง เปิดให้บริการในระดับโรงพยาบาลศูนย์มาเป็นเวลา 6 ปี ให้บริการรักษาพยาบาลระดับปฐมภูมิถึงระดับตติยภูมิ รวมถึงมีการให้บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทย และส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่มีการอนุรักษ์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งหนึ่งของจังหวัด

ผู้ให้ข้อมูล

การเลือกผู้ให้ข้อมูล (Participants) เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้ให้บริการจริงในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม แพทย์แผนไทย และทั่วร่างกาย เพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูลและประสบการณ์ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 35 ราย แบ่งเป็นผู้ป่วยใน จำนวน 15 ราย ผู้ป่วยนอก 8 ราย ญาติที่ดูแลผู้ป่วยใน 4 ราย และนักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการที่แพทย์แผนไทย 8 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1. การเลือกผู้ให้ข้อมูลในส่วนของผู้ป่วยนอก

แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยทำการศึกษาใน 4 แผนกหลัก คือสูติกรรม อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม และ 1 แผนกเฉพาะทางตา หู คอ จมูก 2) ผู้ให้บริการในส่วนของแพทย์แผนไทย และห้องจำหน่ายสมุนไพรของโรงพยาบาลศูนย์ 3) ญาติ ของผู้ป่วยในที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ด้วยตนเอง และญาติของผู้ป่วยเด็ก ที่เป็นผู้ปกครองหรือนำเด็กมารับการรักษาโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งที่มารับบริการ

2. ด้านผู้ป่วยใน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 เป็นผู้ให้บริการที่พักรักษาตัวอยู่จริงในแผนกหลักต่าง ๆ และแผนกเฉพาะทางของโรงพยาบาลศูนย์คือ สูติกรรม อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม และ 1 แผนกเฉพาะทางตา หู คอ จมูก

2.2 ญาติผู้ป่วยในที่มีปัญหาในการสื่อสาร โดยเลือกญาติที่ให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด เป็นผู้นำผู้ป่วยมาโรงพยาบาลและมาใช้บริการสม่ำเสมอ ส่วนญาติของผู้ป่วยเด็กต้องเป็นผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารักษาและเฝ้าดูอาการด้วยตนเอง

3. การเลือกผู้ให้บริการที่เป็นนักทองเที่ยว

เลือกนักทองเที่ยวที่สุขภาพดี ที่กำลังให้บริการที่โรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรในช่วงเวลาที่ศึกษาวิจัย

4. เลือกผู้ให้บริการที่ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ยินยอมให้ข้อมูลด้วยวาจา ลงนามยินยอมให้ทำการสัมภาษณ์เป็นรายลักษณะอักษร

เครื่องมือวิจัย

1. ผู้วิจัย

การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย ผู้วิจัยเตรียมตนเองให้มีความพร้อมสำหรับดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการวางแผนและเตรียมพร้อมสำหรับการวิจัย ได้แก่ ศึกษาด้านระเบียบวิธีการวิจัย ศึกษาวิชาเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ 1 รายวิชา รวมจำนวน 2 หน่วยกิต เพื่อเรียนรู้ ทำความเข้าใจถึงหลักการเชิงทฤษฎีของการวิจัยเชิงคุณภาพ ทดลองฝึกปฏิบัติเทคนิค-ศิลปะการเก็บข้อมูล การสังเกตจากสถานการณ์จริงและจากการดูวิดีโอเทป รวมทั้งศึกษา และวิเคราะห์การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากตัวอย่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งกรณีการสนทนากลุ่มและรายบุคคล พร้อมกับสร้างทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลจนกระทั่งมีความมั่นใจ จากนั้นก่อนลงมือทำการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากตำรา เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการของการดำเนินการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำและจัดหาเครื่องมือประกอบอื่น ๆ เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ บันทึกข้อมูลให้เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้วิจัยได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกเสียงและการพิมพ์ ได้แก่ เทปบันทึกเสียง พร้อมตลับเทปสำหรับบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ สมุดจดบันทึกข้อมูล การสัมภาษณ์ แฟ้มข้อมูลใช้ในการแยกและจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และเขียนรายงานการวิจัย

3. แนวทางการสัมภาษณ์ และการสังเกต

ผู้วิจัยเตรียมแนวคำถามสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ (ดูภาคผนวก ก) ผู้วิจัยเตรียมแนวคำถามสำหรับใช้ในการสนทนา ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ แผนกที่มารับบริการ อายุ ศาสนา สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา ภูมิสำเนา

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ปัจจุบันของโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรร

แนวคำถามสร้างจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คำถามจะมีความยืดหยุ่น เพื่อเอื้อให้ผู้ตอบสามารถแสดงออกถึงการรับรู้ของตนเองได้อย่างอิสระ และผู้วิจัยมีการปรับแนวคำถามใหม่ ตามการป้อนข้อมูลจากการบันทึกที่เขียนขึ้นภายหลังการเก็บข้อมูลแต่ละครั้ง

แนวทางการสังเกต มี 2 ส่วน คือการสังเกตอาคารสถานที่ ลักษณะการบริการทั่วไปของโรงพยาบาล และสังเกตตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จดประเด็นจากข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อทำการสังเกตและกำหนดสถานที่ เวลา และสิ่งที่จะทำการสังเกตเพื่อเป็นแนวทางในการสังเกต

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ได้แก่ หนังสือคู่มือท่องเที่ยวประจำจังหวัด ประวัติ

โรงพยาบาล แผ่นพับแสดงการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรร แผ่นพับการแพทย์แผนไทย และผลิตภัณฑ์สมุนไพร ทั่วรัฐสุขภาพ

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลและจรรยาบรรณของนักวิจัย

ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคนบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษา และการทำวิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้ให้ข้อมูลและแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บข้อมูล สถานที่ในการสนทนา ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสนทนา ขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสนทนา การรักษาความลับของข้อมูลรายบุคคล โดยผู้วิจัยจะลบข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ส่วนการนำข้อมูลไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวม เจริญวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อ พร้อมให้ความมั่นใจว่า ผู้ให้ข้อมูลจะไม่ได้รับผลกระทบต่อการรักษาพยาบาล และในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิไม่ตอบคำถามที่ไม่พึงประสงค์ให้ข้อมูล รวมทั้งสามารถยุติการให้ความร่วมมือได้ทุกขั้นตอน และขอข้อมูลกลับคืนได้โดยไม่ต้องบอกเหตุผล ผู้วิจัยจะให้โอกาสในการซักถามข้อข้องใจเพิ่มเติม รวมทั้งลงชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อ

ผู้ให้ข้อมูลยินยอม (ดูภาคผนวก ก) ผู้วิจัยจะเปิดเผยตนเองในฐานะพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระหว่างการทำวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท ในการเก็บข้อมูลในหอผู้ป่วย ผู้วิจัยได้เข้าแนะนำตัวกับหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำหอผู้ป่วย ด้วยตนเองและขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลในหอผู้ป่วยพิเศษเดี่ยว และพิเศษรวม เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการความเป็นส่วนตัว จึงได้ขอให้พยาบาลหัวหน้าประจำหน่วยงานช่วยแนะนำผู้วิจัยให้ผู้ที่ได้รับการทาบถามได้รับทราบ หลังจากนั้นจึงเข้าไปแนะนำตนเองให้ผู้ให้ข้อมูลรู้จักเพิ่มเติม บอกวัตถุประสงค์และให้รายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการวิจัย พร้อมกับเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามจนมีความกระจ่างที่จะให้ความไว้วางใจให้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลได้ ในส่วนของหอผู้ป่วยสามัญผู้วิจัยเป็นผู้ทาบถามและขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

วิธีการรวบรวมเก็บข้อมูล (Data Collection)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ต้องการข้อมูลที่ลึกซึ้ง ครอบคลุม และเชื่อถือได้มากที่สุด โดยเฉพาะในด้านความหมาย และความรู้สึก จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีคือการสัมภาษณ์ การสังเกตและการบันทึกภาคสนาม ซึ่งต้องอาศัยสัมพันธภาพ และจรรยาบรรณของผู้วิจัยในการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการเก็บข้อมูลดังนี้

1. เลือกผู้ให้ข้อมูล โดยเข้าไปขออนุญาตเก็บข้อมูลกับผู้ให้บริการผู้ป่วยนอก เริ่มจากการเข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อแนะนำตัว และขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยวาจาอีกครั้ง
2. ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเพื่อเข้าร่วมการวิจัยตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยขอความร่วมมือในการร่วมวิจัย สร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ อธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสัมภาษณ์ และเรื่องการรักษาสิทธิต่อผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจ และมีความพร้อมในการให้ข้อมูล และยินยอมลงนามในใบการพิทักษ์สิทธิ์อย่างเป็นทางการลายลักษณ์อักษร หากผู้ให้ข้อมูลยังไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลก็สามารถที่จะปฏิเสธหรือออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลา และการเข้าร่วมวิจัยหรือไม่เข้าร่วมวิจัยจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ขณะสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเทป เพื่อความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งเทปบันทึกการสัมภาษณ์จะเก็บไว้เป็นความลับ และจะทำลายเมื่อการศึกษาสิ้นสุดลง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำเสนอโดยใช้นามสมมุติซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง แจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบถึงระยะเวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 45-60 นาที ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล และยุติการสัมภาษณ์ เมื่อข้อมูลที่ได้รับครบถ้วนเพียงพอ

3. การสัมภาษณ์ (Interview)

ในแผนกผู้ป่วยนอก ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลที่บริเวณตึกผู้ป่วยนอก หน้าห้องตรวจแผนก โสต คอ นสิก หน้าห้องตรวจอายุรกรรม หน้าห้องตรวจศัลยกรรม และหน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ในช่วงเวลาตรวจรักษาผู้ป่วยนอก 07.00 – 12.00 น. แต่เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเลือกทำการสัมภาษณ์ในห้องให้ความรู้สุขภาพตึกผู้ป่วยนอก ซึ่งมีความเป็นส่วนตัว และไม่มิดชิดเกินไป และ ช่วงเวลา 16.30 – 20.30 น. ทำการสัมภาษณ์ที่หน้าห้องยาผู้ป่วยนอก ตึกผู้ป่วยนอกชั้น 1 เนื่องจากมีบริเวณเก้าอี้นั่งรอรับยาจัดเป็นสัดส่วน และนอกเวลาราชการผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย และตึกผู้ป่วยใน ในช่วงเวลา 14.00 – 16.30 น. และ 18.30 – 20.00 น. เพราะเป็นช่วงที่มีกิจกรรมการรักษากายบาลค่อนข้างน้อย ผู้ป่วย และญาติ มีเวลาที่สามารถพูดคุยกับผู้วิจัยได้สะดวก โดยเลือกการสัมภาษณ์ข้างเตียง หรือบริเวณระเบียบงาหน้าตึกที่มีที่นั่งเป็นสัดส่วน เงียบสงบ และไม่มิดชิดเกินไปในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจดบันทึกขณะสัมภาษณ์ และการบันทึกเทป ซึ่งการจดบันทึกนั้นเป็นการบันทึกเหตุการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ รวมไปถึงภาษากาย ที่แสดงออกของผู้ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถแสดงความเห็น ความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดได้ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ลักษณะทางกายภาพที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงเป็นต้น โดยที่ผู้วิจัยบันทึกตามที่เห็นหรือสังเกตได้ ไม่ใส่ความรู้สึกของตนเองเข้าไป ซึ่งการบันทึกนั้นผู้วิจัยนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเทปขณะสัมภาษณ์ โดยในการสนทนาผู้วิจัยปล่อยให้การสนทนาไหลไปอย่างเป็นธรรมชาติ ปฏิบัติต่อผู้ให้ข้อมูล โดยคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลและระดับปฏิสัมพันธ์ในแต่ละครั้งของการสนทนา

ผู้วิจัยจัดเวลาคำถามก่อนที่จะใช้ในการสนทนาจริง เพื่อมิให้คุกคามอารมณ์ ความรู้สึก หรือศักดิ์ศรีของผู้ให้ข้อมูล และเป็นคำถามที่ได้จากการติดตามร่องรอยความสนใจของผู้ให้ข้อมูล เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบายความรู้สึก ความคิด ความต้องการ โดยในระหว่างการสนทนา ผู้วิจัยจะแสดงออกถึงความสนใจ ความตั้งใจฟังและติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดทั้งเนื้อหาสาระ ความคิด และความรู้สึก ด้วยการมอง การสบตาผู้ให้ข้อมูลและการส่งสัญญาณ เช่น การพยักหน้า ในจุดที่คล้ายตาม หรือการถามคำถามเพื่อขอความกระจ่าง เพื่อช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลมีความตั้งใจและเต็มใจพูดยาวนานขึ้น ผู้วิจัยไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง หรือด่วนหาข้อสรุป แต่เปิดโอกาสให้พูดจนกว่าจะจบ จึงจะถามคำถามต่อไป รวมทั้งการควบคุมอารมณ์ เลือกเวลา สถานที่ที่สะดวก มีการรบกวนน้อยที่สุด และในกรณีที่มีสิ่งรบกวนการสนทนา เช่นมีบุคคลที่ 3 เข้ามาในขณะสนทนา มีเสียงโทรศัพท์ดังมาถึงผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยต้องรอจนกว่าผู้ให้ข้อมูลพร้อมที่จะพูดคุยต่อไป แต่ถ้าผู้ให้ข้อมูลยังคงอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมหรือไม่ประสงค์ที่จะยุติการสนทนา

สำหรับการตั้งคำถาม ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยคำถามง่าย ๆ โดยทั่วไป เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล รู้สึกผ่อนคลาย และสร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เกิดความคุ้นเคยและความไว้วางใจ จากนั้นนำไปสู่ประเด็นเฉพาะเจาะจงอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกใจที่จะให้คำตอบ เช่น ใช้คำถามที่กระตุ้นผู้ให้ข้อมูลตอบด้วยการเล่ารายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการใช้คำถามอ้างอิงเวลา เป็นต้นว่า "ตั้งแต่เข้ามาอยู่โรงพยาบาลนี้ รู้สึกอย่างไรบ้าง" "ช่วยเล่าให้ฟังได้ไหมว่าท่านได้รับบริการแล้วรู้สึกอย่างไรกับโรงพยาบาลนี้บ้างคะ"

กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลไม่แน่ใจว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการหรือสนใจอะไร ไม่เข้าใจคำถาม ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น รู้สึกอึดอัดเป็นคำพูดได้ หรือคิดว่าเป็นคำถามส่วนบุคคลและผู้วิจัยกำลังละเมิดความเป็นส่วนตัวนั้น ผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ให้เป็นไปอย่างราบรื่นด้วยตัวอย่างวิธีการต่อไปนี้ คือ จะเจียบและรอผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ความคิด รวมทั้งกระตุ้นผู้ให้ข้อมูลพูดต่อ ด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทาง เช่น ใช้เทคนิคการถามซ้ำคำถามเดิม ปรับคำถามใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น การใช้คำพูด เช่น "เล่าต่อซิคะ" ใช้การประสานสายตา ถามถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่ตอบคำถาม หากสุดท้ายแล้วยังไม่ได้รับคำตอบ ผู้วิจัยปล่อยคำถามนั้นและเปลี่ยนไปสนทนาในหัวข้ออื่นแทน

ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการบันทึกเสียงและจดบันทึกบ้างในเหตุการณ์ที่แทรกเข้ามา ประเด็นที่น่าสนใจ ลักษณะท่าทางของผู้ให้ข้อมูลขณะให้สัมภาษณ์ เพื่อนำไปประกอบกับข้อมูลที่ได้จากเทปบันทึกเสียง ซึ่งบันทึกดังกล่าวจะช่วยเตือนความจำถึงเรื่องสำคัญที่จะช่วยอ้างอิงในการตีความหมายของข้อมูล ตั้งแต่เริ่มสัมภาษณ์จนยุติการสนทนา

ตลอดการสนทนาผู้วิจัยแสดงให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าผู้วิจัยเคารพใน เมื่อจะยุติการสนทนา ผู้วิจัยใช้เทคนิคแบบไม่ใช้คำพูดและแบบไม่ใช้คำพูดประกอบกัน เช่น การบอกอย่างตรงไปตรงมาว่า ผู้วิจัย ขอยุติการสนทนา พร้อมกับบอกเหตุผลของการที่ต้องยุติการพูดคุยในขณะนั้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบ เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดหรือสอบถามในสิ่งที่ค้างคาใจ พูดถึงประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลได้พูดถึงในทางบวก เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดี ย้ำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในการที่เป็นผู้ให้ข้อมูล การทบทวนการรักษาความลับและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การกล่าวขอบคุณที่ผู้ให้ข้อมูลสละเวลาพูดคุยด้วยความเต็มใจ รวมถึงการยุติการสนทนาแบบไม่ใช้คำพูด โดยการใช้ภาษาท่าทางประกอบ เช่น การมองนาฬิกา การปิดสมุดจดบันทึก การถอดปลั๊กเครื่องอัดเสียง เป็นต้น ถ้าได้ข้อมูลเพียงพอแล้วผู้วิจัยก็กล่าวขอบคุณเพื่อตอบแทนความร่วมมือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้ถอดเทปจากแถบเสียงที่บันทึกด้วยตนเองหลังจากการสัมภาษณ์ในแต่ละวันเสร็จสิ้น หากทำการสัมภาษณ์ตอนกลางวันหรือเย็น จะทำการถอดข้อมูลจากแถบเสียงที่บันทึกภายในคืนนั้น หากทำการสัมภาษณ์ตอนกลางคืน จะทำการถอดข้อมูลจากแถบเสียงที่บันทึกเช้าวันรุ่งขึ้น ผู้วิจัยทำการถอดข้อมูลจากแถบเสียงที่บันทึก โดยจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในแบบบันทึกการถอดเทปแบบคำต่อคำ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของโคไลซี (Colaizzi, 1978 cited in Berg, 1989) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. อ่านคำบรรยาย หรือข้อความทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
2. ตั้งข้อความหรือประโยคสำคัญ เช่น ความหมาย มุมมอง ความรู้สึก ความต้องการ และปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลศูนย์ โดยการขีดเส้นใต้คำ หรือข้อความที่สำคัญ สร้างความหมายจากข้อความหรือประโยคสำคัญ ซึ่งความหมายที่ได้มานั้นต้องนำไปตรวจสอบความตรงของข้อมูล กับผู้ให้ข้อมูลนั้นทุกรายก่อนการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป
3. สร้างความหมายจากข้อความหรือประโยคสำคัญที่ได้จาก ข้อ 6.2
4. จัดกลุ่มข้อความตามลักษณะที่มีความหมายทำนองเดียวกัน จัดกลุ่มให้เป็นประเด็นหลัก (Theme) และนำหัวข้อทั้งหมดย้อนกลับไปตรวจสอบกับข้อมูลเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง
5. อธิบายความหมายของประเด็นหลักที่ได้มาจากปรากฏการณ์ที่ศึกษาอย่างละเอียดครบถ้วน โดยพิจารณาความต่อเนื่อง และกลมกลืนกันของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น จะตัดข้อมูล หรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก
6. อธิบายความหมายของประเด็นหลักที่ได้มาอย่างละเอียด จากความต่อเนื่อง และกลมกลืน
7. นำผลหลักของการอธิบายความหมายของประเด็นหลักไปสร้างใหม่ และสังเคราะห์โครงสร้างที่สำคัญของภาพลักษณ์ เพื่อสรุปเป็นแนวคิด นิยาม

การเขียนบันทึก

ผู้วิจัยเขียนบันทึกเพื่อสรุปข้อค้นพบชั่วคราวและขยายให้เกิดความคิดใหม่ขึ้นอย่างอิสระ และตลอดเวลา ซึ่งเป็นการขึ้นการดำเนินการวิจัยที่จะกระทำต่อไปร่วมด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเขียนบันทึกส่วนบุคคล เพื่อบันทึกผลการสะท้อนคิด ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกส่วนตัวต่อข้อมูลที่

ได้จากการสัมภาษณ์ รวมทั้งผู้ให้สัมภาษณ์แยกออกจากข้อมูลดิบที่ได้จากการสัมภาษณ์ ตลอดจน ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และการเขียนบันทึก เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ตนเอง และเก็บไว้เป็นข้อมูลในการการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการทำวิจัย

ความน่าเชื่อถือในคุณค่าของงานวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ความเชื่อถือได้และคุณค่าความจริง (Credibility Truth Value)

ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลและการตีความของผู้วิจัยเกี่ยวกับความเป็นจริงระดับต่าง ๆ กับความคิดของผู้ให้ข้อมูลว่าสอดคล้องกันหรือไม่ ผู้วิจัยมีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นมี ความถูกต้องและตรงตามความเป็นจริงเพื่อความเชื่อถือได้ของข้อมูลดังนี้

1.1 ตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ วิธีซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ควบคู่ไปกับการสังเกต รวมทั้งการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์พร้อมให้รหัสข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นจึงนำรหัสข้อมูลที่ได้อธิบายแล้ว มาวิเคราะห์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาครั้ง และปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

1.3 ในการนำเสนอผลงานวิจัย ผู้วิจัยจะใช้คำพูดของผู้ให้ข้อมูลมาช่วยยืนยันความจริงและความชัดเจน

1.4 ผู้วิจัยจะนำผลลัพธ์การวิจัยให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านและตรวจสอบ จากนั้นผู้วิจัยก็จะปรับแก้ไขส่วนที่บกพร่องตามข้อเสนอแนะ และสุดท้ายจะนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 3 ท่าน ไปปรับแก้ไขอีกครั้งในช่วงภายหลังการสอบวิทยานิพนธ์ จนผ่านความเห็นชอบจากประธานควบคุมวิทยานิพนธ์

2. การถ่ายโอนผลวิจัย (Transferability)

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้เขียนบรรยายไว้อย่างละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานและเหตุผลในการปฏิบัตินั้น ๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้อ้างอิงหรือเป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ ต่อไปได้

3. การยืนยันผลการวิจัย (Confirmability)

ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัยไว้ เพื่อสามารถตรวจสอบกลับได้ทุกเวลา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบผลการวิจัยที่ได้ ตรวจสอบ

แนวคิด สมมติฐาน เปรียบเทียบกับงานวิจัยของคนอื่นที่ทำเรื่องคล้ายคลึงกัน บันทึกสาเหตุและเหตุผล แนวทาง ฯลฯ ในการมองปัญหาของผู้วิจัยอย่างชัดเจน รวมทั้งการตรวจสอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

4. การพึ่งพากับเกณฑ์อื่น (Dependability)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีอื่น ๆ เข้าร่วมกันหลายวิธี ในการตรวจสอบความตรงของข้อมูล ได้แก่ การใช้การตรวจสอบแหล่งข้อมูลด้านเอกสารเข้าร่วมในการตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูล และยืนยันผลการวิจัย ได้แก่ หนังสือการท่องเที่ยวประจำจังหวัด ตารางการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์ แผ่นพับแสดงการบริการแพทย์แผนไทย การใช้การสังเกตในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลงานวิจัยและมีการเขียนบันทึกไว้