

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายการรับรู้ความหมายจากประสบการณ์การพัฒนาศูนย์กลางของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล และใช้ฐานแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นความไวเชิงทฤษฎีในการวิจัย ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศูนย์กลาง แนวคิดการบริหารศูนย์กลาง ร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชน

พื้นที่ที่ทำการวิจัย โรงพยาบาลเอกชนขนาด 500 เตียง ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2 แห่ง (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2546)

ผู้ให้ข้อมูล (Participant) และการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

1. ผู้ให้ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วย ของ โรงพยาบาลเอกชนขนาด 500 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครโดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังนี้

1.1 เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ณ โรงพยาบาลแห่งนี้มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลควรมีประสบการณ์กับเรื่องนั้น ๆ มากเพียงพอ

1.2 เป็นผู้ที่ยินดี และมีความพร้อมที่จะร่วมมือในการให้ข้อมูล ทั้งยินยอมด้วยวาจา หรือด้วยการลงนามในใบพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

2. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล การเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาความหมายของการพัฒนาศูนย์กลางจากประสบการณ์การพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยมีขั้นตอนการคัดเลือก ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยติดต่อ ขอรายชื่อสถานพยาบาลเอกชน ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ขนาด ตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล จากฝ่ายแผนงานและวิชาการ กองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข

2.2 นำจดหมายแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยื่นความจำนงต่อผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลทั้งสองแห่ง เพื่อสำรวจรายชื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั้งสองแห่งว่ามีจำนวนทั้งสิ้นกี่ท่าน และแต่ละท่านมีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ณ โรงพยาบาลแห่งนี้มากี่ปี

2.3 เมื่อผู้วิจัยได้จำนวนและรายชื่อของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งสองโรงพยาบาล ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 16 ราย ในจำนวนนี้มี 2 รายที่มีคุณสมบัติไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ณ โรงพยาบาลแห่งนี้ไม่ครบ 2 ปี จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้มีเพียง 14 ราย

2.4 ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 ราย เพื่อ ทราบทามและ แจ้งความจำนงในการขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ตามแนวทางใน แบบฟอร์มการขอความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัยเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ และให้โอกาสผู้ให้ข้อมูลใน การซักถามข้อสงสัยและตัดสินใจอีกครั้ง ภายหลังกการเข้าพูดคุยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดง เจตนาสมัครที่จะไม่เข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 3 ราย เนื่องจากติดภารกิจในการจัดการฝึกอบรม บุคลากรของโรงพยาบาล จำนวน 2 ราย และลูกป่วยหนัก 1 ราย ผู้วิจัยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ของผู้ถูกวิจัย (สุภางค์ จันทวานิช, 2543 ก, หน้า 14) ผู้ที่ไม่ยินดีให้ข้อมูลจึงถูกคัดแยกออกไป ไม่ ทำการสัมภาษณ์ จึงทำให้เหลือผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์จำนวน 11 คน

2.5 ผู้วิจัยจัดทำทำเนียบรายชื่อของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่ กำหนดไว้คือตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแห่งนั้น ๆ มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี และ แสดงความยินยอมที่จะเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 11 ราย

2.6 ผู้วิจัยได้เลือกหัวหน้าหอผู้ป่วยรายที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้า หอผู้ป่วยนานที่สุดคือ คือ 11ปี มาเป็นผู้ให้ข้อมูลรายแรก ซึ่งเป็นการใช้การเลือกตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลรายแรกนั้น ควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่อง ที่จะศึกษามาเป็นระยะเวลาานมากกว่ารายอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากคำบอกเล่า ที่หลากหลาย (Holloway & Wheeler, 1996, p. 32) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็น อย่างดี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าพบหัวหน้าหอผู้ป่วยรายแรกนี้ที่หอผู้ป่วยซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ ภายหลั งจากแนะนำตัว มอบนามบัตร เพื่อทำความรู้จักแล้วผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการเข้าร่วมเป็น ผู้ให้ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย การรักษา ความลับ และการลบทำลายข้อมูลเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยให้ทราบ เมื่อได้รับคำตอบตกลงที่จะเข้า ร่วมให้ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจึงนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่จะสัมภาษณ์ต่อไป โดยเป็นวัน เวลา ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกมากที่สุด โดยในตอนเช้าของวันทีนัดหมาย ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ไปสอบถาม อีกครั้งว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลงหรือไม่

2.7 ภายหลังกการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลรายแรกแล้ว ทำให้ได้สมมติฐานของการวิจัยหรือข้อสรุปชั่วคราวที่ยังขาดความน่าเชื่อถือ เพราะเป็นมุมมองหรือ

ประสบการณ์ชีวิตของคนเพียงคนเดียว ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลรายที่สอง และ รายถัดไปมาเป็นผู้ให้ข้อมูล ด้วยการนำหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) มาประยุกต์ใช้ ดังที่ แมสัน (Masan, 1996 cited in Silverman, 2000, p. 105) ได้กล่าวไว้ว่า ในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยสามารถนำหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีความอิมัตว์

ทั้งนี้ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลรายที่สองโดย พิจารณาจากความแตกต่างในด้านสถานที่ทำงานและลักษณะส่วนบุคคล (Holloway & Wheeler, 1996, p. 104) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วย และประสบการณ์ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรของแต่ละ ราย หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายที่สองจนไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล รายถัดไปโดยการให้เกณฑ์และวิธีการเดียวกัน

อนึ่งในการเลือกผู้ให้ข้อมูลรายที่สองหรือรายถัด ๆ ไปซึ่งใช้หลักการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เชิงทฤษฎีนั้น ผู้วิจัยยังใช้วิธีเลือกผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายโดยตั้งอยู่บนสมมติฐานของข้อสรุปชั่วคราวที่ ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายก่อนหน้า และนำคุณลักษณะที่แตกต่างของผู้ให้ ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาเข้าร่วมด้วย เพื่อค้นหาข้อสรุปสะสมที่ช่วยยืนยันหรือสนับสนุนเพิ่มเติมให้ เกิดความชัดเจน ความน่าเชื่อถือของข้อสรุปชั่วคราว หรือสมมติฐานการวิจัยในครั้งที่ผ่าน ๆ มา อันจะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปที่แท้จริง สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังนำหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎีมาใช้เพื่อค้นหาผู้ให้ข้อมูลที่ มีประสบการณ์ที่แตกต่าง (Negative Case) (Holloway & Wheeler, 1996, p. 106) ที่อาจทำให้เกิด ข้อสรุปชั่วคราวใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากข้อสรุปชั่วคราวที่มีอยู่เดิมจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และจากการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลในรายก่อน ๆ ซึ่งหากพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ที่ แตกต่างไม่สอดคล้องกับข้อสรุปชั่วคราวที่มีอยู่เดิม ผู้วิจัยได้นำข้อสรุปที่แตกต่างนี้ไปใช้เป็น แนวทางในการเลือกผู้ให้ข้อมูลรายต่อ ๆ ไปด้วย และเมื่อไม่มีข้อสรุปใหม่มาเพิ่มเติมหรือไม่มีข้อมูล ที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นอีก และทุกข้อสรุปได้รับการอธิบายอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงถือว่าข้อมูลที่ได้มีความ อิมัตว์เชิงทฤษฎี (Theoretical Saturation) แล้ว จึงหยุดการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล (Streubert & Carpenter, 1999, p. 59; Glaser & Strauss, 1967 cited in Holloway & Wheeler, 1996) ทำให้ ทราบจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่แน่นอนในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น รวม 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ตัวผู้วิจัยเอง (Streubert & Carpenter, 1999, p. 17) ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการวิจัยและจัดทำ จัดหาเครื่องมือประกอบอื่น ๆ เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และบันทึกข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ตัวผู้วิจัย ผู้วิจัยได้เตรียมตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาระเบียบวิธีวิจัยนี้ในวิชาที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 4 ชั่วโมง และได้ร่วมฟังบรรยายเพิ่มเติมในชั่วโมงการเรียนของนิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล (ภาคพิเศษ รุ่นที่ 5) มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นเวลา 8 ชั่วโมง เพื่อเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ถึงหลักการเชิงทฤษฎีให้มากกว่าเดิม นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากตำรา วารสารและเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพอย่างท่องแท้ และลึกซึ้งยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเนื้อหาวิชาการเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยมีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนเป็นเวลาประมาณ 8 ปี ได้รับการศึกษาอบรม และสัมมนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การบริหารการพยาบาล

2. แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล เช่น ชื่อ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา วุฒิการศึกษา ประวัติการฝึกอบรม ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วย สถานที่ปฏิบัติงาน วัน เวลาและสถานที่ที่สัมภาษณ์

2.2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อการควบคุมขั้นตอนการสัมภาษณ์ให้คงที่ ซึ่งเป็นแนวคำถามที่เกี่ยวกับวิธีการและการให้ความหมายของประสบการณ์การพัฒนากุศลกรตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นคำถามกว้าง ๆ ดังนี้

2.2.1 โปรดเล่าประสบการณ์ในการพัฒนากุศลกรพยาบาลในหน่วยงาน ตั้งแต่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย ณ โรงพยาบาลแห่งนี้ (What)

2.2.2 วิธีการ..(ที่ท่านพูดถึง) ทำอย่างไร (How)

2.2.3 เพราะเหตุใด ท่านจึงใช้วิธีการ..... ในการพัฒนากุศลกร (Why)

2.4 ผลที่ได้จากการใช้วิธีการ.....เป็นอย่างไร

2.5 ในความหมายของท่านการพัฒนาบุคลากร คือ อะไร

2.2.6 ท่านมีอะไรที่อยากเล่าเพิ่มเติมไหม

หลังจากจัดเตรียมคำถามด้วยตนเองแล้ว ผู้วิจัยได้นำแนวคำถามนี้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ช่วยกลั่นกรองอีกครั้งหนึ่งก่อน ก่อนนำไปทดลองใช้ฝึกปฏิบัติเก็บข้อมูลนำร่อง

3. แบบบันทึก ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบบันทึกที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสังเกตและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 แบบบันทึกสถานการณ์ (Field Notes) ผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบบันทึกสถานการณ์ เพื่อใช้ในการจดบันทึกวัน เวลา ชื่อผู้ให้ข้อมูล สถานการณ์ในขณะนั้น บรรยากาศปฏิกริยาของผู้ให้ข้อมูล และความรู้สึกของผู้วิจัยขณะนั้น

3.2 แบบบันทึกการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง ผู้วิจัยได้ออกแบบบันทึกเพื่อใช้ในการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการวิเคราะห์ข้อมูล

4. เครื่องมือประกอบอื่น ๆ ผู้วิจัยได้จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อใช้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และบันทึกข้อมูลให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องบันทึกเสียง แถบบันทึกเสียงเปล่า สมุดบันทึก และปากกา เป็นต้น

ภายหลังจากผู้วิจัยจัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทดลองใช้ใช้เครื่องมือและฝึกประสบการณ์การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การบันทึกเสียง การถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียง และการวิเคราะห์ข้อมูล แต่เนื่องจากมีอุปสรรคบางประการในการขออนุญาตเข้าทำการสัมภาษณ์ ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาด 500 เตียง ทั้งสองแห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นพื้นที่วิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นไปทดลองสัมภาษณ์ หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 2 ราย ซึ่งปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดเล็กกว่า (180 เตียง) แต่ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับโรงพยาบาลที่ทำการศึกษากล่าวคือ ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเป็นโรงพยาบาลที่ใช้ระบบบริหารคุณภาพในการบริหารจัดการ ภายหลังจากสัมภาษณ์ครั้งแรก พบข้อบกพร่องคือ ผู้วิจัยเกิดความตื่นเต้นทำให้ลืมกดเครื่องบันทึกเสียง จนเวลาผ่านไปเกือบ 15 นาที พบว่าผู้ให้ข้อมูลท่านแรกพูดเร็วมากจนผู้วิจัยจับใจความไม่ทัน และไม่มีโอกาสซักถามมากนัก จึงทำให้ได้เนื้อหาไม่ตรงประเด็นเท่าที่ควร เพราะส่วนใหญ่เป็นการเล่าประสบการณ์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยอยากเล่าเองมากกว่าการซักถาม ครั้งต่อมาผู้วิจัยจึงแก้ไขโดยแจ้งผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าว่าจะขอบันทึกเสียง

การสนทนาในระหว่างการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้เตรียมกระดาษจดบันทึกคำสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลบรรยาย ซึ่งช่วยให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับการสังเกตและการจดบันทึก

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและรายละเอียด ต่อไปนี้

1.1 การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้รายชื่อของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแห่งนั้น ๆ มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 11 ราย ผู้วิจัยได้เข้าพบหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลทั้ง 11 รายด้วยตนเอง เพื่อทบทวนให้เข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ โดยแนะนำตนเองว่า เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิจัยเพื่อประกอบการศึกษา “เรื่องประสบการณ์การพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร” พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย พร้อมทั้งให้รายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสนทนา แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการสนทนาว่าจะใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายจะถูกสัมภาษณ์รายละเอียดประมาณ 2 ครั้ง เพื่อให้ทราบวิธีการและขั้นตอนในการทำวิจัยครั้งนี้ และได้ขอความร่วมมือในการเป็นผู้ให้ข้อมูล ตามแนวทางในแบบฟอร์มการให้ข้อมูลความยินยอมเข้าร่วมวิจัยเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยจนกระจ่างและตัดสินใจอีกครั้งเมื่อเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลรายแรก (ตามแนวทางการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล) และโทรนัดหมายวัน เวลา สถานที่ที่จะสัมภาษณ์โดยขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งในช่วงเช้าของวันนัดหมายผู้วิจัยได้โทรศัพท์ไปสอบถามความพร้อมและความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งก่อนเดินทางไปพบตามนัดหมาย

1.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2.1 ผู้วิจัยเดินทางไปพบผู้ให้ข้อมูลตามวัน เวลา และสถานที่ที่นัดหมายกันไว้ โดยยึดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในการวิจัย กล่าวคือ มีความตรงต่อเวลา หัวหน้าหอผู้ป่วย

สามารถเลือกใช้ห้องหรือมุมทำงานส่วนตัว เป็นสถานที่ในการสัมภาษณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขอให้หัวหน้าหอผู้ป่วยแจ้งแก่ผู้ได้บังคับบัญชาว่า "ห้ามรบกวน" เพื่อป้องกันการรบกวนสมาชิกในขณะการสนทนา

1.2.2 เมื่อสร้างสัมพันธภาพด้วยการเริ่มพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปจนเกิด

ความคุ้นเคยและไว้วางใจแล้ว ผู้วิจัยได้เริ่มถามคำถามกว้าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าประสบการณ์ชีวิตของตนเองเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรออกมา ว่าผู้ให้ข้อมูลได้ทำอะไรบ้างที่เป็นการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตน จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้นมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อการเจาะลึกมากขึ้น โดยมีจุดสนใจอยู่ที่การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับประสบการณ์ชีวิตในการพัฒนาบุคลากรและความหมายของการพัฒนาบุคลากร ระหว่างการสนทนาผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการฟังที่ดีซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของนักวิจัยภาคสนาม (อุษาดวงสา, 2540, หน้า 145) ผู้วิจัยตระหนักและสำนึกอยู่เสมอว่า ตนเองต้องเป็นผู้ที่มีความรู้สึกนึกคิดที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีต่อผู้ให้ข้อมูลขจัดอคติ ความคิดและอารมณ์ในทางลบ เพื่อให้จิตใจพร้อมที่จะรับฟังอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ด้วยอารมณ์สงบ เยือกเย็น สุขุม ผู้วิจัยตระหนักอยู่เสมอตลอดกระบวนการวิจัยว่าตนเองจะต้องเป็นผู้ที่มีภาวะ "Bracketing" กล่าวคือ ไม่เอาความรู้สึกส่วนตัวของตนเองมาตัดสิน (Streubert & Carpenter, 1995, p. 313; Streubert & Carpenter, 1999, pp. 21, 47)

ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทุกครั้ง ผู้วิจัยได้เริ่มบันทึกเทปเมื่อมีจังหวะที่เหมาะสมซึ่งทราบได้จากการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเริ่มเล่าข้อมูลที่ลึกซึ้งโดยไม่มีท่าทีอึดอัด โดยได้ขออนุญาตบันทึกเทปไว้ล่วงหน้า ก่อนทำการบันทึก และในการสนทนาผู้วิจัยจะปล่อยให้การสนทนาสั้นไหลไปอย่างเป็นธรรมชาติ โดยผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบายความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความชอบ เป็นต้น และสื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าคุณสัมภาษณ์เข้าใจในประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลโดยการพยักหน้า ยิ้ม หรือออกเสียง "คะ" เป็นระยะ ๆ ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยคิดทบทวนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาและสรุปสิ่งที่ได้ยินเพื่อจัดระบบเนื้อหา วิเคราะห์เบื้องต้น และจับประเด็นจุดสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาสั้น ๆ กันลึ้ม เพื่อตั้งคำถามในใจเตรียมไว้สำหรับการถามคำถามต่อไป ให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ นั่นคือข้อมูลที่ได้จากสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาและย้อนกลับมาสร้างเป็นคำถาม สำหรับนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกต่อไปอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะการแกะรอยข้อมูลที่เกิดขึ้น

1.2.3 ในระหว่างการสนทนาผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าผู้วิจัยสนใจ ตั้งใจ จดจ่อ และกำลังติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดทั้งเนื้อหา สารระ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึก ด้วยการมอง การสบตาผู้ให้ข้อมูลและการส่งสัญญาณ เช่น การผงกศีรษะ ผู้วิจัยไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง หรือดวนสรุป แต่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลพูดจนกว่าจะจบ จึงพูดหรือถามคำถามต่อไป กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา ผู้วิจัยได้ทำการกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลพูดต่อด้วยการใช้คำพูดให้เล่าต่อ ใช้เทคนิคการถามซ้ำคำถามเดิม ปรับคำถามใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น หากในที่สุดแล้วยังไม่ได้รับคำตอบ ผู้วิจัยก็ปล่อยคำถามนั้นและเปลี่ยนไปสนทนาในหัวข้ออื่นแทน

1.2.4 การยุติการสนทนา ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สังเกตการทำทางของผู้ให้ข้อมูล เมื่อเห็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่พร้อมของผู้ให้ข้อมูล เช่น กระสับกระส่าย มองนาฬิกาบ่อย หรือมองออกไปนอกวงสนทนาหลายครั้ง กรณีเช่นนี้ผู้วิจัยได้ทำการยุติการสนทนาโดยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าวันนี้จะยุติการสนทนาเพียงเท่านี้ก่อน พร้อมกับบอกเหตุผลของการที่ต้องยุติการสนทนาในขณะนั้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบ โดยหากผู้วิจัยยังต้องการกลับมาสนทนาในครั้งต่อไปผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือด้วยการถามความสมัครใจอีกครั้ง และนัดหมายวัน เวลาที่จะทำการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป หรือในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยแจ้งแก่ผู้ให้ข้อมูลตามตรง กล่าวขอบคุณและแสดงความประทับใจที่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้มอบของที่ระลึกเพื่อตอบแทนความร่วมมือแก่ผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ก่อนกล่าวคำอำลาพร้อมกับการสานต่อความสัมพันธ์โดยให้นามบัตรสำหรับการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลบางท่านต้องการจะบอกเล่าประสบการณ์เพิ่มเติมภายหลังการยุติการสนทนา อย่างถาวร หรือมีข้อสงสัยใด ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเชิงคุณภาพนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การทบทวนวรรณกรรมและการเขียนบันทึกข้อมูลจะกระทำไปพร้อม ๆ กัน (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2543 ข, หน้า 132) ส่วนการทบทวนวรรณกรรมจะกระทำเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคของโคไลซซี่ (Colaizzi, 1978 cited in Streubert & Capenter, 1995, p. 39; 1999 p. 51; Holloway & Wheeler, 1996) เนื่องจากเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการค้นหาความหมายเพื่อเข้าใจประสบการณ์ชีวิตจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในบริบทที่ศึกษาอย่างแท้จริง (Colaizzi, 1978 cited

in Leipert, 1996) และมีขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยได้กระทำ สรุปได้ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และบันทึกเสียงไว้มาถอดความ และเขียนบรรยายบันทึกไว้ โดยเริ่มทำในเวลากลางคืนของวันที่ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายในแต่ละวันทันที และอ่านทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจภาพรวมของประสบการณ์ ความคิด และความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูล

2. รวบรวมและบันทึกข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการในขั้นตอนนี้ด้วยการจับกลุ่มคำ ข้อความ หรือประโยคสำคัญที่เป็นข้อมูลเดียวกันที่บ่งบอกถึงประสบการณ์การพัฒนาบุคลากร จากคำบรรยายปรากฏการณ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยการขีดเส้นใต้คำหรือข้อความสำคัญ ในแต่ละบุคคล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการรวบรวมและบันทึกสิ่งต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากคำพูด เช่น สีหน้า กิริยาท่าทาง น้ำเสียงของผู้ให้ข้อมูลร่วมด้วย แล้วเก็บรวบรวมไว้โดยการบันทึกในแฟ้มข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

3. อ่านเนื้อหาหรือข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การพัฒนาบุคลากรนี้หลาย ๆ ครั้ง เพื่อทำความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเลขลำดับบรรทัดของข้อมูลแต่ละบรรทัด เพื่อความสะดวกในการที่ผู้วิจัยนำไปใช้อ้างอิงในภายหลัง

4. ผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่บันทึกไว้อีกครั้ง แล้วทำการดึง (Extracting) ข้อมูล คำ กลุ่มคำ ประโยค หรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การพัฒนาบุคลากรทั้งหมดซึ่งผู้วิจัยได้ขีดเส้นใต้ไว้แล้วออกมา และนำข้อความความสำคัญนี้ ไปบันทึกในช่องหรือแนวด้านขวาของข้อมูลทั้งหมด

5. อ่านแต่ละข้อความหรือกลุ่มคำสำคัญที่ค้นพบ แบบบรรทัดต่อบรรทัด คำต่อคำ แล้วอธิบายความหมาย (Formulated Meaning) หรือให้รหัส (Code) ซึ่งในแต่ละประโยคอาจมีความหมายซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหรือผู้ปวยได้มากกว่าหนึ่งประเด็น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อความที่ให้ความหมายหรือให้รหัสแล้วนี้บันทึกไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ต่อไปว่า ยังมีข้อมูลใดที่ยังขาดหรือไม่ชัดเจนก็จะทำการวางแผนและกำหนดประเด็น เตรียมแนวคำถาม เพื่อที่จะใช้สัมภาษณ์ครั้งต่อไป ซึ่งนอกจากเป็นคำถามที่ใช้ยืนยันคำพูดของผู้ให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งแรกแล้วยังเป็นคำถามที่ใช้ถามเพื่อต้องการทราบหรือเข้าใจในประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนด้วย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ถอดความคำพูดของผู้ให้ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในรายแรก ๆ แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยตรวจสอบและให้คำแนะนำอีกครั้ง แล้วจึงนำข้อแนะนำที่ได้มาปรับปรุงในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งต่อไปด้วย

6. นำกลุ่มคำหรือข้อความที่บันทึกไว้ในขั้นตอนที่ 5 ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน มาจัดกลุ่ม (Cluster of Themes) แบ่งเป็นกลุ่มของประสบการณ์ว่าประสบการณ์นั้น ๆ บ่งบอกว่า เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือไม่ และหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าอย่างไร อันนำไปสู่การสร้างข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว ทำให้ได้ข้อสรุปที่เป็นความคิดรวบยอดทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-Themes) ที่อยู่ภายใต้ความหมายเดียวกันกับกลุ่มใหญ่นั้น ๆ ข้อสรุปที่ได้เป็นข้อสรุปชั่วคราวอาจเหมือนหรือแตกต่างจากแนวคิด ทฤษฎีเรื่องการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ก็เป็นได้ แล้วผู้วิจัยได้บันทึกข้อสรุปกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยที่ได้จากการวิเคราะห์ตีความข้อมูลไว้อีกครั้งหนึ่ง

7. นำข้อมูลที่ได้มาบันทึกแยกไว้อีกเพิ่มหนึ่ง โดยเขียนคำอธิบายความหมายของแต่ละข้อสรุป ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เช่น ให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนาบุคลากร” ประสบการณ์ในการพัฒนาบุคลากรในมุมมองของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลจากประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้อาศัยคำพูดของผู้ให้ข้อมูลมาเป็นตัวอย่างแสดงว่า ข้อความนั้นเป็นความจริง มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ แสดงถึงความน่าเชื่อถือ ความชัดเจนของข้อมูลได้

อนึ่งในการเขียนบันทึกสรุปแต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้ใช้ความคิดวิเคราะห์ ทำการจดคำถามที่ผุดขึ้นในขณะที่เขียนบันทึก และรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของคำถามใหม่ ในการสนทนาครั้งถัดไปพร้อมด้วยทุกครั้ง ซึ่งมีความสำคัญในการขยายความคิด และทำให้เห็นพัฒนาการของการคิดรวบยอดเชิงทฤษฎี (ชั่วคราว) ที่เปลี่ยนไปตามข้อมูลที่เพิ่มเข้ามา

8. ผู้วิจัยนำข้อสรุปที่เขียนไว้กลับไปบอกหรือให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบหรืออ่านอีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ให้ข้อมูล (Validation of the Description) รวมทั้งสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้นใหม่อีกครั้งเพื่อเป็นการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูล โดยผู้เป็นเจ้าของประสบการณ์นั้น ๆ เองและอาจทำให้ได้ประเด็นหรือข้อมูลใหม่ที่ไม่ได้รับในการสัมภาษณ์ครั้งแรกอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้ยุติการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย เมื่อผู้ให้ข้อมูลไม่มีข้อมูลเพิ่มเติม

9. กรณีที่มีข้อมูลใหม่เข้ามา ในระหว่างการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลใหม่นั้น มาวิเคราะห์เพิ่มเติมหากมีเหตุผลหรือน่าหนักเชื่อถือได้ และไม่ซ้ำซ้อนกับข้อมูลเดิม จึงนำข้อสรุปที่วิเคราะห์ได้ใหม่ ไปเขียนบันทึกอธิบายหรือเพิ่มเติม (Incorporate) จากการวิเคราะห์ครั้งแรกให้มีความครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น

เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในรายแรก ๆ ยังขาดความชัดเจน ไม่สามารถนำมาอธิบาย หรืออ้างอิง ประสิทธิภาพการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครได้ ดังนั้นจึงต้องมีการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยรายอื่นต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้นัดหมาย วัน เวลา สถานที่และยึดหลักการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลรายแรก ๆ รวมทั้งใช้แนวคำถามหลักกับผู้ให้ข้อมูลทุกราย ตลอดจนมีการทบทวนวรรณกรรมควบคู่ไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อหาความคิดรวบยอดหรือข้อสรุป ซึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนข้อสรุปเดิม รวมทั้งพัฒนาข้อสรุปที่ยังไม่สมบูรณ์ไปด้วย จนไม่มีข้อมูลใหม่มาเพิ่มเติม คือเมื่อข้อมูลได้รับการวิเคราะห์แล้วได้ข้อสรุปที่มีใจความซ้ำ ๆ กัน ในลักษณะอิมิตัวเชิงทฤษฎี จึงจะสรุปว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนขนาด 500 เตียง เขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการพัฒนาศักยภาพอย่างไรและให้ความหมายจากประสิทธิภาพนั้นอย่างไร เมื่อสิ้นสุดการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลในขั้นนี้แล้ว ทำให้สามารถบอกจำนวนผู้ให้ข้อมูลได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 7 ราย

การเขียนบันทึก

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยได้ทำควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยในการบันทึกผู้วิจัยจะกระทำให้เสร็จสิ้นในแต่ละครั้ง ก่อนจะเก็บข้อมูลรายใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยไม่ตั้งใจ ซึ่ง สุภางค์ จันทวานิช (2543 ก, หน้า 42) กล่าวว่า การเขียนบันทึก เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุด ที่นักวิจัยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หากนักวิจัยไม่บันทึกข้อมูลก็จะทำให้ขาดข้อมูลดิบที่จะใช้ทำงานต่อไป ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เขียนบันทึกในลักษณะต่าง ๆ กัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เขียนบันทึกช่วยจำเพื่อบันทึกคำถาม หรือความคิดใด ๆ ที่ผุดขึ้นและคิดว่าน่าสนใจ หรือจะมีประโยชน์ต่อการแยกแยะ วิเคราะห์ตีความข้อมูล เพื่อกันลืมและย้ำเตือนให้ต้องมีการนำกลับมาคิดใหม่ โดยในระหว่างการขบคิดนั้น ผู้วิจัยได้เขียนบันทึกความคิดย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาคิดซ้ำ

2. เขียนบันทึกการถอดความ โดยผู้วิจัยถอดความการสนทนาจากแถบบันทึกเสียงออกมาเป็นภาษาเขียน ใส่เลขกำกับบรรทัดเพื่อเอื้อต่อการย้อนกลับมาตรวจสอบข้อมูลดิบ ภายหลังด้วย หนึ่งในกรเขียนบันทึกถอดความนั้น เนื่องจากพบว่าผู้ให้ข้อมูลมักใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษหรือใช้ตัวย่อบ่อยครั้ง เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดผู้วิจัยจึงได้เขียนคำภาษาอังกฤษกำกับไว้หลังคำเหล่านั้นด้วย

3. เขียนบันทึกข้อความ คำ วลี ประโยคที่ได้จากการขีดเส้นใต้ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถคิดในเชิงความคิดรวบยอดเหนือข้อมูลดิบ อันจะนำไปสู่การจัดกลุ่มข้อมูลชั่วคราว รวมทั้งเอื้อต่อการย้อนกลับมาตรวจสอบข้อมูลดิบในภายหลังด้วย

4. เขียนบันทึกการให้รหัสเบื้องต้นแต่ละครั้ง เพื่อนำมาสะสมกับรหัสที่ได้เก็บมาแล้ว สำหรับใช้ชี้้นำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในครั้งต่อไป ตลอดจนเอื้อให้ผู้วิจัยสามารถย้อนกลับมาตรวจสอบหรือคัดเลือกตัวอย่างข้อความไปประกอบการเขียนรายงานรายงานการวิจัยในภายหลังได้สะดวกยิ่งขึ้น

5. เขียนบันทึกเชิงทฤษฎีในลักษณะการสรุปความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีหรือบันทึกข้อสรุปใหญ่ และข้อสรุปย่อย โดยผู้วิจัยได้ทำการจดคำถามที่ผุดขึ้นในขณะที่เขียนบันทึกและรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของคำถามใหม่ที่ใช้ในการสนทนาครั้งถัดไปพร้อมด้วยทุกครั้ง

6. การเขียนบันทึกส่วนบุคคล เพื่อบันทึกความคิด อารมณ์ ความรู้สึกส่วนตัว ปัญหาอุปสรรค ในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และการเขียนบันทึก เพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเอง และเก็บไว้เป็นหลักฐานในการเตือนตนเองให้แก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

7. เขียนบันทึกการดำเนินงานเพื่อเป็นการบ่งบอกทิศทางของการเก็บข้อมูลในครั้งต่อไปว่าจะเก็บข้อมูลของข้อสรุปใด เป็นสำคัญ และจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใด ผู้ให้ข้อมูลคนเดิมหรือผู้ให้ข้อมูลรายใหม่

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลงานวิจัย (Streubert & Carpenter, 1995) กล่าวคือในการขอความร่วมมือเป็นผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้แนะนำตนเองโดยการแจ้งให้ทราบว่า ผู้วิจัยเป็นนิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพาที่กำลังทำวิจัยประกอบการศึกษา และได้แจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของการเก็บข้อมูล โดยไม่ปิดบัง พร้อมกับแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับลักษณะการสนทนาแบบเจาะลึก การขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสนทนา สถานที่ในการสนทนา การรักษาความลับด้วยการลบทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย การนำข้อมูลไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวมเฉพาะในการเสนอวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อ พร้อมกับย้ำให้มั่นใจว่าไม่ว่าผลการตัดสินใจของผู้ถูกทาบถามจะเป็นอย่างไร ผู้ถูกทาบถามก็จะไม่ได้รับผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือการพิจารณาความดีความชอบ และในระหว่างการพูดคุย หากมีคำถามใดไม่สะดวกใจที่จะตอบ ก็มีอิสระที่จะ

ไม่ตอบ รวมทั้งสามารถบอกยุติการให้ความร่วมมือในขั้นตอนใด ๆ ของการวิจัยและขอข้อมูล กลับคืนได้โดยไม่ต้องบอกเหตุผล โดยผู้วิจัยจะให้โอกาสผู้ที่ถูกทาบถามได้ซักถามข้อข้องใจ เพิ่มเติมจนเกิดความกระจ่าง และมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจของตนเอง ถ้าตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้วก็สามารถออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลาโดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังมีสิทธิ์ที่จะขอคืนข้อมูลจากผู้วิจัยได้รวบรวมหรือวิเคราะห์แล้วก็ตามไปเก็บไว้เองโดยไม่ต้องบอกเหตุผลแก่ผู้วิจัย นอกจากนี้ยังให้ความเชื่อมั่นว่าผู้วิจัยจะรักษาความลับของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไว้ โดยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ส่วนในการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวมเพื่อจุดมุ่งหมายทางวิชาชีพ ในการอภิปรายจะอภิปรายเฉพาะกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงวิชาชีพโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงจะถูกลบทำลายเมื่อสิ้นสุดการวิจัยพร้อมทั้งได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อข้องใจต่าง ๆ เพิ่มเติม จนมีความกระจ่างพอที่จะให้ความไว้วางใจผู้วิจัยได้ เมื่อผู้ให้ข้อมูลเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามแสดงความยินยอมตามแนวทางแบบฟอร์มการขอความร่วมมือเข้าร่วมวิจัย เพื่อทำความเข้าใจและสร้างความมั่นใจร่วมกันก่อนที่จะดำเนินการสนทนาเมื่อเกิดสัมพันธภาพ และความไว้วางใจกับผู้ให้ข้อมูล

การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพเรามักได้ยินเสมอว่ามีผู้สงสัยในความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพราะแคลงใจในความลำเอียงของผู้วิจัยที่อาจเกิดขึ้นเมื่อได้ไปคลุกคลีกับปรากฏการณ์และผู้ให้ข้อมูล (สูกางค์ จันทวานิช, 2543 ข, หน้า 128) ซึ่งผู้วิจัยตระหนักดีถึงข้อสงสัยเหล่านี้ และได้วางมาตรการเพื่อป้องกันความผิดพลาด โดยในขั้นตอนที่ 8 ของการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของโคไลซซี่ (Colaizzi, 1978 cited in Streubert & Capenter, 1995, p. 39; 1999, p. 51; Holloway & Wheeler, 1996) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้และจากการตีความหมายของผู้วิจัยกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านทบทวนว่าข้อมูลและการตีความหมายของผู้วิจัยนั้นถูกต้องเพียงตรงตามที่ผู้ให้ข้อมูลตีความหมายไว้หรือไม่ แล้วจึงนำมาแก้ไข ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผู้วิจัยได้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอนของการวิจัย ผู้วิจัยได้เขียนบรรยายเกี่ยวกับขั้นตอนการวิจัย ตลอดจนเหตุผลในการตัดสินใจต่าง ๆ ในขณะที่ทำวิจัยอย่างละเอียดทุกขั้นตอน

เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล มีการระบุวัน เวลาที่สัมภาษณ์ สถานที่ที่สัมภาษณ์ มีแนวคำถามที่ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้อื่นเข้าใจ สามารถตรวจสอบได้ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในสถานที่อื่นที่คล้ายคลึงกันได้ (Transferability)

2. ในขั้นตอนของการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ควบคุมขั้นตอนการสัมภาษณ์ให้มีความสม่ำเสมอคงที่ โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนด้วยตนเอง และใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้เป็นแนวคำถามหลักในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทุกคน มีขั้นตอนการทำงานที่เขียนบรรยายไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อถือด้านความคงที่ (Consistency)

3. ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Credibility) ในการวิจัยนี้ตามแนวทางของ แซนเดลโลวสกี และซาลอน (Sandelowski, 1986; Zalon, 1997 cited in Streubert & Carpenter, 1999, p. 80) กล่าวคือ ผู้วิจัยได้นำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลทุกราย ซึ่งเป็นเจ้าของประสบการณ์ตรวจสอบและให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อต้องการค้นหาความจริงตามการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลว่า ข้อสรุปที่ได้มีความแตกต่างหรือมีการบิดเบือนเกิดขึ้นในลักษณะใด เพราะเหตุใด อย่างไร เพื่อนำมาอธิบายความสอดคล้องหรือความแตกต่างนั้น เป็นการนำไปสู่ความเข้าใจความคิด และการกระทำของผู้ให้ข้อมูลได้ถูกต้องยิ่งขึ้น (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540, หน้า 307-308) ทั้งยังเป็นแนวทางในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ซึ่งในการนำเสนอผลงานวิจัยผู้วิจัยได้ใช้คำพูดของผู้ให้ ข้อมูลมาช่วยยืนยันความจริงและความชัดเจนร่วมด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยไปให้นักวิจัยคนอื่นช่วยอ่านผลและแสดงความคิดเห็น

4. พร้อมกันนี้ในการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัยไว้ เพื่อสามารถตรวจสอบกลับได้ทุกเวลา รวมทั้งมีการบันทึกความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้วิจัยแยกไว้จากสิ่งที่ได้จากการรวบรวมจริง เพื่อเป็นการไม่ลำเอียง (Confirmability) และในการนำเสนอผลงานวิจัยผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้จากความเห็นหรือประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น ไม่ใช่จากความคิดเห็นของผู้วิจัย (Neutrality)

5. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยยังได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพอีก 2 ท่าน ได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพมาแล้ว และนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาโทที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยามาแล้วอีก 1 ท่าน ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้วิจัยใช้กลุ่มหรือทีมมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล (Team Analysis หรือ Group Data Analysis)

เพื่อป้องกันการปรับแต่งข้อมูลให้เหมาะสม และป้องกันความลำเอียงจากผู้วิจัยในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือของการศึกษาเชิงคุณภาพนี้ได้อีกทางหนึ่ง (Jasper, 1993; Erlandson, Harris, Skipper, & Allen, 1993, p. 127)

6. ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่เขียนเป็นร่างวิทยานิพนธ์ให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านและตรวจสอบ จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขส่วนที่บกพร่องตามข้อเสนอแนะ และผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ไปปรับแก้ไขอีกครั้งในช่วงภายหลังการสอบวิทยานิพนธ์