

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participatory Observation) และการศึกษาเอกสารรายงาน (Review Document) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) และใช้แนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมได้แก่ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนและการพัฒนาคุณภาพงานตามนโยบายรัฐบาลเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้น ดังรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

#### ลักษณะผู้ให้ข้อมูลและการเลือกผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรจำนวน 3 แห่ง ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานทุกระดับ ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุข และเจ้าพนักงานสาธารณสุข รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 10 คน ซึ่งทุกคนยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมงานวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกระทั่งข้อมูลอิ่มตัวตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2546 รวมระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 6 เดือน

#### สถานที่เก็บข้อมูล

สถานที่ทำการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร จำนวน 3 แห่ง โดยเข้าเก็บข้อมูลในศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งแรก ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารรายงาน จนกระทั่งเริ่มได้ข้อมูลที่ซ้ำ ๆ จึงเปลี่ยนสถานที่เก็บข้อมูลในศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งที่สอง ดำเนินการเก็บข้อมูลเช่นเดียวกับแห่งแรกจนกระทั่งไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มจึงเข้าเก็บข้อมูลในศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งสุดท้าย ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเดียวกันกับศูนย์สุขภาพชุมชนทั้งสอง

แห่งที่ผ่านมา และเมื่อมีข้อมูลใดที่ไม่ชัดเจนจะทำการเข้าเก็บข้อมูลในแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนซ้ำ  
อีกจนกระทั่งได้ข้อมูลที่อิ่มตัวจึงยุติการเข้าเก็บข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูลโดยการสังเกต สัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสารรายงานพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลภาคสนาม  
ประกอบกับการใช้เครื่องมืออื่น ๆ ดังนี้

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักในครั้งแรก ประกอบด้วย  
ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ  
ประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบัน และบทบาทในการพัฒนาคุณภาพศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด  
กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร (ภาคผนวก ก)

2. แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการ  
ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหา  
อุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวง  
สาธารณสุขที่คัดสรร จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน  
(ภาคผนวก ข) ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา วรรณกรรมที่  
เกี่ยวข้อง ปรัชญาของแบบการวิจัย ประสบการณ์ของผู้วิจัย และจากการชี้แนะของอาจารย์ที่  
ปรึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคำถามในการสัมภาษณ์ นำแนวคำถามไปศึกษานำร่องในศูนย์สุขภาพ  
ชุมชนที่มีความคล้ายคลึงกันในการพัฒนาคุณภาพเพื่อนำไปปรับแก้แนวคำถามที่จะใช้ในการเก็บ  
ข้อมูลต่อไป ซึ่งแนวคำถามได้ถูกปรับเปลี่ยนตลอดกระบวนการวิจัยตามสภาพของศูนย์สุขภาพ  
ชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรแต่ละแห่ง และแนวคำถามเป็นเพียงแนวทางที่จะนำไป  
สู่การสัมภาษณ์ในเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น

3. แนวทางการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยการสังเกต ชักถามและจดบันทึกเกี่ยวกับการ  
การกระทำ (Acts) แบบแผนการกระทำหรือกิจกรรม (Activities) ความหมาย (Meanings) การมี  
ส่วนร่วมในกิจกรรม (Participation) ความสัมพันธ์ (Relationship) สภาพสังคมหรือสถานที่  
(Settings) มีการ ชักถามในกรณีที่ไม่เข้าใจจากการสังเกต โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับ  
ความหมายหรือสัญลักษณ์ จากนั้นจึงทำการจดบันทึกข้อมูลที่ได้อัตโนมัติการเก็บข้อมูล

4. แนวทางการศึกษาเอกสารรายงาน แบบบันทึกการให้บริการ และแบบประเมินต่าง ๆ  
ของหน่วยงาน

5. แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Fieldnote Records) บันทึกเกี่ยวกับสถานการณ์ขณะสนทนา กิริยาท่าทางของผู้ให้ข้อมูลและบันทึกสิ่งที่ได้จากการสังเกตขณะที่ผู้ให้ข้อมูลให้บริการ แบบบันทึกข้อมูลภาคสนามประกอบด้วย

5.1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบัน และบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงาน (ภาคผนวก ก)

5.2 แบบบันทึกการถอดความ และให้รหัสข้อมูลเบื้องต้นเป็นแบบบันทึกที่ใช้บันทึกข้อมูลและรหัสข้อมูลซึ่งได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

5.3 แบบบันทึกการหาคำและหมวดหมู่ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบบันทึกที่ใช้จัดหมวดหมู่ของรหัสข้อมูล ได้จากการถอดรหัสข้อมูลเบื้องต้น

5.4 แบบบันทึกเชิงปฏิบัติการ เป็นแบบบันทึกเพื่อขึ้นการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งต่อไปว่าควรเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นใดเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนที่ขาดหายไป พร้อมทั้งบันทึกข้อคำถามที่เกิดขึ้นของผู้วิจัยเพื่อใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

5.5 แบบบันทึกการตรวจสอบความตรงของการนำเสนอประสบการณ์การปฏิบัติงานบริการคุณภาพ เป็นแบบบันทึกเพื่อตรวจสอบความตรงโดยตัวแทนผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือในการวิจัยครั้งนี้

6. อุปกรณ์ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงเพื่อใช้ในการบันทึกเสียงขณะทำการสัมภาษณ์ กล้องถ่ายรูปเพื่อใช้บันทึกภาพขณะเก็บข้อมูล และสมุดบันทึกสำหรับบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกแบบผู้วิจัยขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลก่อนทุกครั้ง

## การดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยเตรียมตนเองให้มีความมั่นใจในความรู้ความเข้าใจ มีความพร้อมและสามารถเก็บข้อมูลตามแนวคิดและวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพได้อย่างสมบูรณ์ โดยเตรียมตัวในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านระเบียบวิธีวิจัย ได้ศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาลจำนวน 2 หน่วยกิต และศึกษากระบวนการ วิจัยเชิงคุณภาพ รวมทั้งขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

1.2 ด้านเนื้อหาวิชาการ ผู้วิจัยผ่านการอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนที่จัดโดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานมาก่อน จึงมีประสบการณ์ในงานพัฒนาคุณภาพ ผู้วิจัยได้เตรียมตนเองในการวางตัวเป็นกลางโดยการไม่นำประสบการณ์ของตนมาปะปนกับงานวิจัยนี้ และได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนจากเอกสาร ตำรา วิชาการของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และกองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ ยังได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อเตรียมตัวให้มีความไวเชิงทฤษฎีในเนื้อหาสาระของประเด็นที่ศึกษา

1.3 ด้านเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ศึกษาวิธีการจากตำรา วารสาร และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการบันทึกภาคสนามเพื่อให้เกิดทักษะในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้ง

1.4 การศึกษานำร่อง (Pilot Study) ผู้วิจัยทำการศึกษานำร่องโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้ปฏิบัติงานศูนย์สุขภาพชุมชนหลักที่มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อศึกษาความหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาอุปสรรคของการเก็บข้อมูล นำมาปรับแนวคำถามให้กระชับและชัดเจน เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ซึ่งการศึกษานำร่องนี้ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการฝึกทักษะการสัมภาษณ์ การสังเกตในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ครบถ้วนตามที่ต้องการ

2. การสร้างแนวคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแนวคำถามที่ได้จากการศึกษานำร่องมาสร้างแนวคำถามใหม่ตามมาตรฐานและเกณฑ์คุณภาพบริการของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) โดยแนวคำถามถูกปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการตามนโยบายรัฐบาลที่ศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุสู่การพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานทำให้ได้ข้อมูลครอบคลุมความหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน โดยใช้คำถามปลายเปิดและเลือกใช้คำถามที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและเป็นที่เข้าใจตรงกัน ทำให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นอย่างมาก

3. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพที่เป็นหน่วยคู่สัญญาบริการระดับปฐมภูมิของศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรรเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการทำวิจัย

4. ประสานงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยในพื้นที่ และขออนุญาตเข้าพื้นที่วิจัยพร้อมทั้งขอความร่วมมือในการทำวิจัย

5. ประสานงานศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขั้นตอนในการทำวิจัย พร้อมทั้งขออนุญาตเก็บข้อมูลและให้ผู้ร่วมวิจัยเซ็นยินยอมเข้าร่วมวิจัยโดยความสมัครใจ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การขออนุญาตเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเข้ายื่นหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลที่ได้รับการอนุมัติแล้วจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การสร้างสัมพันธภาพ ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรในทีมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัยร่วมด้วย จากนั้นเข้าแนะนำตัวและสร้างสัมพันธภาพ และชี้แจงรายละเอียดการวิจัยกับสาธารณสุขอำเภอ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะก่อนการทำวิจัย สร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรรและขอความร่วมมือในการเป็น ผู้ให้ข้อมูลตามความสมัครใจโดยการแนะนำตัวต่อผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นนิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาขอเก็บข้อมูลงานวิจัยเพื่อใช้ประกอบการศึกษา จากนั้นพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลในเรื่องทั่วไปด้วยความเป็นกันเอง และทำความคุ้นเคยกับสถานที่ ระบบการทำงาน ตลอดจนบุคลากร เพื่อทำความเข้าใจบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรร บอกวัตถุประสงค์ คุณค่าและความสำคัญของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล ประโยชน์การวิจัยที่มีต่อส่วนรวม
3. การพิทักษ์สิทธิและจรรยาบรรณของผู้วิจัย เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูล ต้องพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลในเรื่องประสบการณ์ส่วนตัว ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคในแต่ละประเด็นของการพัฒนาคุณภาพบริการในประเด็นคำถามที่เจาะลึกอาจกระทบต่อความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลได้ ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล โดยแจ้งให้ทราบว่า เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัว ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนแนวทางการแก้ ปัญหาจากการพัฒนาคุณภาพบริการที่ผ่านมาในหน่วยงาน ถ้าหากผู้ให้ข้อมูลไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลให้สามารถปฏิเสธได้ตลอดเวลา และอธิบายให้ทราบว่ามีการบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์โดยใช้เทปคลาสเซตเพื่อความสะดวกครอบคลุมและถูกต้องในการเก็บบันทึกข้อมูล พร้อมทั้งบอกให้ทราบถึงระยะเวลาในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งโดยประมาณ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล ชี้แจงให้ทราบว่า

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลแบบรหัส และใช้เฉพาะงานวิจัยเท่านั้น การเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อน้ำที่ทำงานและหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น ประโยชน์ที่ได้รับโดยตรงจากการร่วมวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์เกี่ยวกับความหมาย ขั้นตอน/กิจกรรม การประเมิน ผลและปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนผลการวิจัย โดยรวมในขั้นสุดท้ายสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติด้านสุขภาพทุกระดับ และใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากนั้นขออนุญาตศึกษาข้อมูลจากระเบียนรายงาน แบบบันทึกการปฏิบัติงาน และแฟ้มงานต่าง ๆ มีการรักษาความลับตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการลบทำลายข้อมูลทิ้งหลังสิ้นสุดการศึกษา ในระหว่างการศึกษาวิชาญผู้ร่วมวิจัยสามารถขอยุติการให้ข้อมูลเมื่อผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอึดอัดใจหรือไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูลโดยไม่ต้องบอกเหตุผล และในการเผยแพร่ผลการวิจัยกระทำในภาพรวมโดยไม่เปิดเผยชื่อโดยผู้วิจัยให้โอกาสผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อข้องใจในการศึกษาจนกระทั่ง และให้เวลาผู้ให้ข้อมูลได้ทบทวนการตัดสินใจด้วยความสมัครใจ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความยินยอมได้ทั้งคำพูดหรือเป็นลายลักษณ์อักษรและเซ็นยินยอมเข้าร่วมวิจัย จากนั้นเข้าดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งเป็นการสนทนาอย่างมีเป้าหมายกับผู้ให้ข้อมูลในลักษณะเผชิญหน้าโดยตรงแบบการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมชาติ มีจุดสนใจที่การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อเข้าใจความหมาย ความคิด พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลเอง (Minichiello, Aroni, Timewell, & Alexandeer, 1990) โดยใช้แนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะใช้คำถามแบบตะล่อมกล่อมเกลา (Probing) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถทำความเข้าใจทั้งความหมายและทบทวนประสบการณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านไปได้ ผู้วิจัยใช้คำถามเพื่อขอความกระจ่างใน คำตอบที่ไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ คำพูดที่มีความแตกต่างจากคำพูดอื่น พร้อมทั้งให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายและยกตัวอย่างประกอบ โดยการสัมภาษณ์ผสมผสานเทคนิคการฟัง การบรรยาย การกล่าวซ้ำ การเจียบ และการสะท้อนกลับเพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อมูลที่ได้ตามความหมายของผู้ให้ข้อมูล โดยไม่มีการใช้คำถามชี้นำในทางความคิดจากผู้วิจัย ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยให้อิสระแก่ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงออกเชิงความคิดเห็นมากที่สุดโดยผู้วิจัยจะเสนอให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เลือกเวลา และสถานที่ที่เหมาะสมกับการสัมภาษณ์จนได้ข้อมูลที่อิ่มตัว ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรวม 10 คน โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

รายบุคคลทั้งหมดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครอบคลุมและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยทำการการสัมภาษณ์ทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.00 น. – 20.00 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ในวัน และเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลพร้อมที่จะให้สัมภาษณ์ รวมการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 27 ครั้งเฉลี่ย 2-3 ครั้ง ต่อ 1 คน

2. การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพแวดล้อมโดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) เกี่ยวกับปฏิภิกิริยา สีหน้า ท่าทางและการแสดงออกของผู้ให้ข้อมูลขณะสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการจัดสถานที่บริการ ระบบบริหาร พฤติกรรมที่แสดงออกขณะให้บริการ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการรักษาและกิจกรรมที่เกิด และความหมายที่ได้จากการปฏิบัติทั้งจากแบบแผน พฤติกรรม ความสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยเข้าสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในพื้นที่วิจัยทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.00 น. – 20.00 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ รวมทั้งสิ้น 39 ครั้ง

3. การศึกษาเอกสาร รายงาน บันทึกการปฏิบัติงาน ในประเด็นใหญ่ ๆ 4 ประเด็น คือ การบริหารจัดการ การจัดระบบบริการ ผลลัพธ์จากการปฏิบัติและการประเมินผล ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียดปลีกย่อยรวมทั้งสิ้น 30 เรื่อง ดังนี้ การบริหารจัดการครอบคลุมประเด็นความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดระบบงานเกี่ยวกับแผนงาน/โครงการและข้อมูลกับการบริการ การบริหารงบประมาณ การบริหารจัดการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียน/ออกบัตร การจัดระบบบริการครอบคลุมประเด็นการจัดเครือข่ายบริการ ระบบ ส่งต่อ มาตรฐานบริการ ความเสมอภาค การให้และการใช้บริการ ผลลัพธ์จากการปฏิบัติครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และความสัมพันธ์ของหน่วยบริการ การประเมินผลครอบคลุมประเด็นการวิเคราะห์ทางการเงิน และการวิเคราะห์การให้และการใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในบางประเด็น โดยบันทึกข้อมูลจากการสังเกตทันทีภายหลังการศึกษาข้อมูลพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการรวบรวมข้อมูล เมื่อพบว่าข้อมูลไม่ชัดเจนผู้วิจัยจะทำการสังเกต หรือรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจนกระทั่งไม่พบข้อสงสัย หรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นจึงยุติการสังเกตหรือการศึกษารวบรวมข้อมูล

การบันทึกข้อมูลในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยบันทึกเสียงการสนทนาลงบนแถบบันทึกเสียง ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลดิบได้อย่างครบถ้วนและผู้วิจัยไม่ต้องพะวงกับการจดจำหรือการบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ (Minichiello et al., 1990) ผู้วิจัยทำการบันทึกเสียงเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูล และทำการถอดเทปภายหลังสัมภาษณ์ทุกครั้ง และนำเทปบันทึกเสียงดังกล่าวมาเปิดฟังซ้ำในระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนการบันทึกภาคสนาม (Fieldnote) ผู้วิจัย

กระทำพร้อมกับการสัมภาษณ์และการสังเกตโดยการจดบันทึกสรุปย่อ ๆ เฉพาะประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นแล้วนำมาบันทึกรายละเอียดในภายหลัง

การเขียนบันทึก ผู้วิจัยเขียนบันทึกเพื่อช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย ดังนี้

1. เขียนบันทึกและให้รหัสข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์นำข้อมูลมาวิเคราะห์สะสมเพื่อใช้สำหรับการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในครั้งต่อไป และเป็นหลักฐานสำหรับย้อนกลับมาตรวจสอบ ตลอดจนช่วยเอื้อให้ผู้วิจัยสามารถคัดเลือกตัวอย่างข้อมูลไปประกอบการเขียนรายงานการวิจัยภายหลังได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
2. เขียนบันทึกจากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสรุปเป็นความคิดรวบยอดที่ได้มาจากข้อมูลแต่ละครั้ง สะสมรวมทำให้เห็นพัฒนาการของความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีที่ปรับเปลี่ยนตามข้อมูลที่เพิ่มเข้ามา ให้รหัสและหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล
3. เขียนบันทึกเชิงปฏิบัติการ โดยจดคำถามที่ผุดขึ้นมาในขณะที่เขียนบันทึกและรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของคำถามใหม่เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขยายความคิด และบ่งบอกทิศทางการเก็บข้อมูลครั้งต่อไปว่าควรเก็บข้อมูลของมโนทัศน์ใดและค้นหาได้จากใคร
4. เขียนบันทึกส่วนตัวเพื่อบันทึกผลการสะท้อนคิด ความคิดเห็น ซึ่งการเขียนบันทึกการสะท้อนคิดนี้ยังช่วยให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงการแยกความคิดเห็นส่วนตัว ทศนคติออกจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาด้วย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงบรรยาย
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมนำมาวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิธีวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่ออธิบายกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการที่เกิดขึ้น สรุปประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเปรียบเทียบและเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของข้อมูล แล้วหาลักษณะร่วมและเลือกข้อมูลที่เป็นกุญแจสำคัญ ประมวลความคิดจากข้อมูลที่ได้สร้างเป็นข้อสรุปการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรร การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

2.1 การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลกระทำไปพร้อมกันตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัยในแต่ละวันหลังเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยเขียนบันทึกข้อมูลที่ได้ในแต่ละครั้งอย่างละเอียด แยกประเภทและจัดหมวดหมู่ของข้อมูล วิเคราะห์

ข้อมูลเบื้องต้นรายวันเพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนสุดท้าย

2.2 การจัดแฟ้ม (Establishing Files) เป็นการจัดแฟ้มที่เก็บรวบรวม เพื่อจำแนก และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นเชิงบรรยายสำหรับใช้ประโยชน์ในการ ค้นหา วิเคราะห์และเขียนรายงานโดยแบ่งแฟ้มที่จัดทำเป็น 3 ประเภทดังนี้

2.2.1 แฟ้มข้อมูลทั่วไป (Mundane or Background Field) เช่น บุคคล สถานที่ องค์กร และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นต้น จัดแฟ้มเป็นหัวข้อย่อยพร้อมทำป้ายหัวข้อไว้

2.2.2 แฟ้มวิเคราะห์ข้อมูลรายวัน (Analytic Field) หลังการสัมภาษณ์ในแต่ละวัน ทำการ ศึกษาข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้โดยจัดประเภทและคุณลักษณะของข้อมูลแต่ละประเภทเข้าด้วยกัน ทำการเปรียบเทียบและเชื่อมโยงเพื่อค้นหาความหมายของข้อมูลที่ได้และหาความสัมพันธ์ของข้อมูล รวมทั้งค้นหาว่ามีข้อมูลใดบ้างที่จำเป็นต้องเก็บเพิ่มเติม เพื่อการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้แก่ ความหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์ สุขภาพชุมชน เมื่อได้ข้อสรุปแล้วบันทึกเก็บไว้ในแฟ้มวิเคราะห์ข้อมูลรายวันและนำผลการวิเคราะห์มาวิเคราะห์เชิงคุณภาพจนกระทั่งได้ผลการวิจัยครั้งนี้

3. การแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อความสะดวกในการค้นหา และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแฟ้มบันทึกข้อมูลมาอ่านเพื่อจัดหมวดหมู่และแยกประเภทอีกครั้งเพื่อวิเคราะห์ในประเด็นต่อไปนี้ คือ การให้ความหมายคุณภาพบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา คุณภาพบริการและปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน รวมทั้งค้นหาปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยคาดคิดไว้ และให้คำอธิบายที่ระบุการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร

4. การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพด้วยความระมัดระวังเพื่อตีความข้อเท็จจริงที่ได้มาโดยใช้แนวคิดต่างๆที่เสนอไว้มาเชื่อมโยงกับข้อมูลที่วิเคราะห์ เพื่ออธิบายความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นสุดท้ายสำหรับการนำเสนอ และการเขียนรายงาน

### การสร้างที่น่าเชื่อถือให้กับงานวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบภายหลังการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความถูกต้องและตรงตามความเป็นจริงของผู้ให้ข้อมูลเป็นการตรวจสอบระหว่างการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยมีการตรวจสอบ 2 ด้านคือ

1. ด้านระเบียบวิธีการ (Methodological) ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน (Data Source Triangulation) ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลโดยตรงควบคู่ไปกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การศึกษาข้อมูลบางส่วนจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ

2. ด้านความถูกต้องของข้อมูล (Validity of Data) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตที่เป็นระเบียบแล้วมาแปลความเบื้องต้น (Formulate Meaning) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง (Validation) ของข้อมูลโดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตที่ได้บันทึกอย่างเป็นระบบมาสรุปย่อร่วมกับการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา ที่สำคัญข้อมูลและรหัสได้มีการตรวจสอบจากระเบียบวิธีวิจัยที่มีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบอย่างคงที่ (Constant Comparative Analysis) ในเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกัน (สฤงค์ จันทวานิช, 2540) ซึ่งผู้วิจัยกระทำเช่นนี้ตั้งแต่เริ่มต้นกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการเก็บข้อมูล

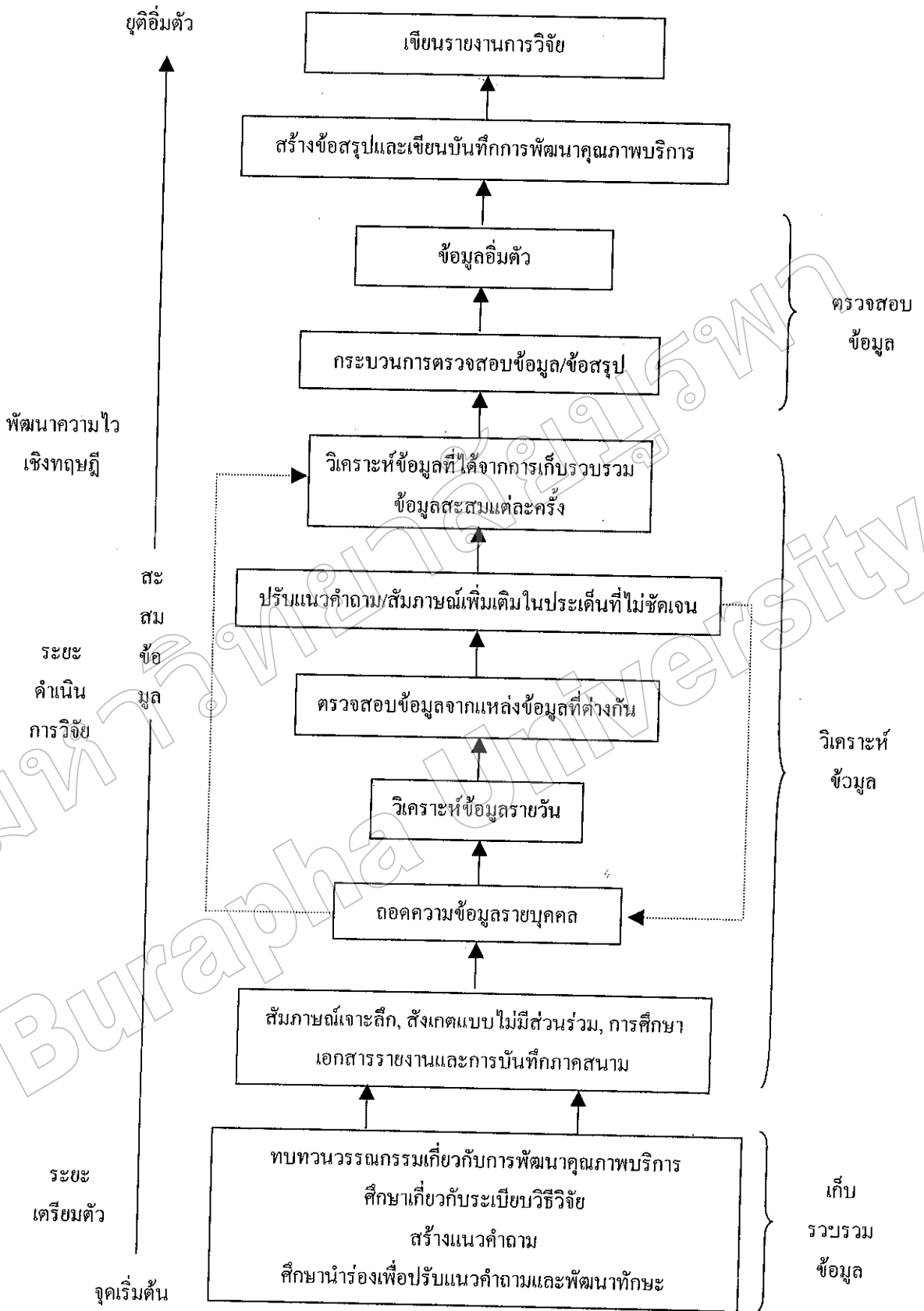
การตรวจสอบข้อมูลกระทำตลอดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และสิ้นสุดเมื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่พบข้อค้นพบใหม่ของการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งถือว่าข้อมูลมีความอิ่มตัว (Saturation of Data) จากนั้นนำข้อมูลมาจัดเป็นประเด็นหลัก (Theme)

### สรุปขั้นตอนการดำเนินงานในการวิจัย

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกข้อมูลไปพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพียงแต่ความเข้มข้นของกิจกรรมในแต่ละช่วงจะแตกต่างกัน (นิสา ชูโต, 2540) มีการเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมาตลอดกระบวนการวิจัย กระทั่งไม่พบข้อมูลใหม่ ผู้วิจัยได้สรุปรวมการดำเนินการวิจัยเป็นแผนภาพประกอบด้วย ระยะเวลาเตรียมตัว ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชน และศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ นำมาสร้างแนวคำถามและศึกษานำร่องก่อนการดำเนินการวิจัยจริง ส่วนระยะดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยปรับแนวคำถามในการเก็บข้อมูลจากการศึกษานำร่องนำสู่การเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การศึกษาเอกสารรายงานและการบันทึกภาคสนาม ซึ่งแนวคำถามมีการปรับเปลี่ยนตามข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในแต่ละวันตลอดเวลาของการดำเนินการวิจัย เมื่อได้ข้อมูลในแต่ละวันนำมาถอดความข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง วิเคราะห์ข้อมูลรายวันและให้รหัสข้อมูล เขียนบันทึกข้อมูลสะสมแต่ละครั้ง ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน สัมภาษณ์เพิ่มเติมในประเด็นที่ไม่ชัดเจนและเก็บรวบรวมข้อมูลต่อจากผู้ให้ข้อมูลทุกคน ยุติการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อข้อมูลอิ่มตัว

จากนั้นวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการสะสมข้อมูลแต่ละครั้ง และตรวจสอบข้อมูลในภาพรวม  
สร้างข้อสรุปและเขียนบันทึกการพัฒนาคุณภาพบริการแสดงดังภาพที่ 1 กระบวนการในการดำเนิน  
การวิจัย

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University



ภาพที่ 1 กระบวนการในการดำเนินการวิจัย