

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยาย การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับ การให้ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวาง การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

โรงพยาบาลที่ทำการศึกษาดังอยู่ในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ที่มีการคมนาคมสะดวกทั้งทางรถยนต์และรถไฟ ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางการเกษตร อีกทั้งเป็นแหล่งอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 986 โรงงาน และยังมีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ถึง 2 แห่งที่เป็นแหล่งรวมของโรงงานอุตสาหกรรมสมัยใหม่ โดยโรงพยาบาลที่คัดสรร เป็นโรงพยาบาล 503 เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัด ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 27 ไร่ ในเขตเทศบาลเมือง ปัจจุบันมีอาคารพักรักษาตัวผู้ป่วยจำนวน 9 อาคาร โดยให้บริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ ถึงระดับตติยภูมิระดับสูง โรงพยาบาลแห่งนี้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจนว่า เป็นโรงพยาบาลที่บริการด้วยคุณภาพ และมีพันธกิจคือ การให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวม ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ตามมาตรฐานวิชาชีพ และจริยธรรม โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กลุ่มการพยาบาลกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับนโยบายหลักของโรงพยาบาลเช่นกัน โดยมีปรัชญาว่า พยาบาลเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ โดยใช้กระบวนการพยาบาลเป็นหลัก ใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพของทีมการพยาบาลในการให้การพยาบาลแบบองค์รวม รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัว รวมทั้งสามารถปรับตัวให้ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข โดยพยาบาลคำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การวิชาชีพการพยาบาล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 ราย ในช่วงเดือนเมษายน 2548 ถึงเดือนสิงหาคม 2548 โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม รวมถึงการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) งานวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นพยาบาลวิชาชีพ จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 45-50 ปี ส่วนใหญ่ของผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี

ผลการวิจัย สรุปการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล  
ได้ว่า

### ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล ใน 2 มิติ ประกอบด้วย มิติของ  
ลักษณะงานบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ  
ผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นองค์รวม ผู้รับบริการได้รับบริการตามสิทธิ และมีมิติของผลลัพธ์จากการ  
ให้บริการ หมายถึงบริการที่ทำให้ผู้รับบริการปลอดภัย และบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

### ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพ  
บริการพยาบาล แบ่งได้เป็น ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยขัดขวาง  
การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล และปัจจัยที่เป็นทั้งปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนา  
คุณภาพบริการพยาบาล

#### 1. ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่ามีปัจจัยหลายประการที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล  
ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย บุคลากรที่มีคุณภาพซึ่งได้แก่ บุคลากรที่มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม  
รวมถึงการที่บุคลากรมีสุขภาพดี มีความพร้อมในการให้บริการ อีกทั้งการได้รับความร่วมมือระหว่าง  
ทีมสหสาขาวิชาชีพ การมีผู้บริหารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการเสริมสร้างขวัญ  
กำลังใจและมอบหมายอำนาจหน้าที่โดยให้อิสระในการทำงาน รวมถึงการมีนโยบายที่ชัดเจน นอกจากนี้  
พฤติกรรมการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ รวมถึงความเหมาะสมและเพียงพอของเครื่องมือ อีกทั้ง  
โครงสร้างของหน่วยงานที่เหมาะสม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล นอกจากนี้  
การร้องเรียนของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล

#### 2. ปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

ปัจจัยที่ขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากร  
ที่ให้การพยาบาลอย่างไม่มีคุณภาพ หมายถึง บุคลากรที่ขาดความตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ  
การขาดความร่วมมือระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ และการที่ผู้บริหารไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานของ  
บุคลากร โดยไม่ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และไม่สนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงาน รวมถึง  
นโยบายที่ไม่ชัดเจน อีกทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การที่  
ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลตามสิทธิผู้ป่วยและพฤติกรรมสื่อสารของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการ  
ไม่พึงพอใจ นอกจากนี้การที่ไม่มีเครื่องมือเพียงพอต่อการใช้งาน อีกทั้งโครงสร้างของหน่วยงานที่  
ไม่เหมาะสมก็เป็นปัญหาของการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ส่วนปัญหาการร้องเรียนขัดขวาง

การพัฒนาคุณภาพเนื่องจากทำให้บุคลากรสูญเสียขวัญและกำลังใจรวมทั้งองค์กรเสียชื่อเสียง บัณฑิตที่หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่ขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลได้แก่ อัตรากำลังที่ไม่เหมาะสมกับภาระงาน

### 3. ปัจจัยที่เป็นทั้งปัจจัยสนับสนุนและขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

ข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ สรุปการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นทั้งปัจจัยสนับสนุนและขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยกล่าวว่า ไม่สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า โดยให้เหตุผลว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จะมีความรู้ทักษะ ความชำนาญ และมีกระบวนการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา แต่ถ้าบุคลากรขาดความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น ก็จะปฏิบัติการพยาบาลที่ไม่มีคุณภาพ ในขณะที่บุคลากรที่มีประสิทธิภาพน้อย สามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพได้ หากเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้น

#### แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

งานวิจัยครั้งนี้ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีกระบวนการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากร และการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรม เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

#### ด้านการบริหาร

จากการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่ค้นพบ เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีส่วนในการผลักดันให้โรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

1. จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า นโยบายเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล เพื่อการดำเนินการที่ต่อเนื่อง
2. จากผลการวิจัย ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการ ในขณะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่า การขาดความร่วมมือระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือดังกล่าว ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร มีการติดตามประเมินผล เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาในทีมสหสาขาวิชาชีพ

3. ผลการวิจัยครั้งนี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่า อาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ รวมทั้งอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมยังทำให้

ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอีกด้วย ซึ่งผู้บริหารสามารถสนับสนุนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนงบประมาณในการจัดสิ่งแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

#### ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหัวหน้าพยาบาล

จากผลการวิจัยที่ พบว่า ปัญหาด้านอัตรากำลังที่ไม่เหมาะสมกับภาระงานเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหัวหน้าพยาบาลสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร โดย

1. ให้ความสำคัญต่อการสร้างเสริมแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน รวมทั้งเพื่อการคงอยู่ในงานของบุคลากร โดยการเสริมแรงทางบวก เช่น ให้การดูแล เชื้ออาหาร สนับสนุนด้วยคำพูด ยกย่อง ชมเชย อีกทั้งผู้บริหารควรเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง

2. มอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยให้อิสระในการทำงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะสนับสนุนให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

3. สนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งานในหอผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

4. กำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการจัดสรรบุคลากรเพื่อแก้ปัญหาการอัตรากำลังที่ขาดแคลน หรือการจ้างงานจากบุคลากรนอกโรงพยาบาล รวมทั้งจัดสรรตำแหน่งในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรใหม่ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรด้านความมั่นคงในชีวิตต่อการเข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ

#### หัวหน้าพยาบาล

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรที่สามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพ หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้และควรเป็นความรู้เฉพาะสาขา นอกจากนี้บุคลากรต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญดังกล่าวนี้สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีบทบาท ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาต่อในระดับอุดมการศึกษาที่สูงขึ้น ทั้งการศึกษาระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นการพัฒนาความสามารถเฉพาะสาขาที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งเป็นความต้องการของหน่วยงานหรือการศึกษาอบรมเฉพาะทาง เพื่อพัฒนาวิชาชีพพยาบาลให้ก้าวหน้า

2. สนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อพยาบาลทุกคนมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม หรือฟังคำบรรยายเกี่ยวกับการพยาบาล หรือวิทยาการทางการแพทย์อย่างเหมาะสม เพื่อนำความรู้มาพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

3. จัดหาแหล่งสนับสนุนทางวิชาการ เพื่อให้บุคลากรสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเอง เช่น หนังสือตำราวิชาการต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยการพัฒนาแหล่งบริการความรู้ การจัดซื้อตำรา วิชาการ วารสารต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสวงหาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนางานบริการพยาบาลให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. ส่งเสริม สนับสนุนการจัดประชุมวิชาการทั้งภายในโรงพยาบาลและในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัด

5. สนับสนุนหน่วยงาน ในการจัดกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การประชุมปรึกษาในผู้ป่วยรายกรณี การแสวงหาความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แล้วนำมาฝึกฝนตนเองให้มีความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ

6. สนับสนุนการทำวิจัยในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาความรู้ใหม่ ๆ แล้วนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล

#### ด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรที่มีความตระหนักในการพัฒนาคุณภาพ การทำงานเป็นทีม และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งศักยภาพดังกล่าวนี้สามารถพัฒนาได้จากการศึกษาในระบบการศึกษา โดยการสอน อบรมจากอาจารย์พยาบาล รวมถึงการพัฒนาศักยภาพดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อบุคลากรทางการพยาบาล ดังนั้นสถาบันการศึกษา ควรจัดหลักสูตร และวิชาการที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล อันได้แก่

1. คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ สำหรับบุคลากรทางการพยาบาล
2. ทักษะการติดต่อสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ สำหรับบุคลากรทางการพยาบาล
3. ทักษะการทำงานเป็นทีม สำหรับบุคลากรทางการพยาบาล

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทีมสหสาขาวิชาชีพมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ในขณะที่การขาดความร่วมมือระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพยังคงเป็นปัญหาของโรงพยาบาล งานวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษา ขึ้นตอน กระบวนการดำเนินงานของทีมสหสาขาวิชาชีพ ว่าควรมีการดำเนินงานอย่างไร ปัจจัยอะไรที่ส่งเสริมความสำเร็จของทีมสหสาขาวิชาชีพ

2. การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในงานวิจัยครั้งนี้ ไม่สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของบุคลากร เป็นปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล การวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้ในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งจะทำให้สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้พบว่าความรู้ของผู้ปฏิบัติกรพยาบาลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการพยาบาล โดยเฉพาะ ความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งการศึกษาค้างต่อไปจึงควรทำการศึกษาค้นคว้าความต้องการ และบทบาทของพยาบาลเกี่ยวกับความรู้เฉพาะสาขาที่เป็นความต้องการขององค์การ

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า อัตราการล้ม มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ควรมีการศึกษาอย่างชัดเจนด้านอัตราการล้ม เกี่ยวกับการผลิต การใช้ และการกระจายอัตราการล้ม ที่ถูกต้องและเหมาะสมว่าควรเป็นอย่างไร

5. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในบริบทของโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพโรงพยาบาล จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโรงพยาบาลที่มีบริบทแตกต่างจากโรงพยาบาลที่ทำการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาวิชาชีพพยาบาล

### ประสบการณ์การทำวิจัยเชิงคุณภาพของผู้วิจัย

ทำไมคิดที่จะทำวิจัยเชิงคุณภาพ ? ไม่รู้สิ ... ก็ไม่รู้จริง ๆ นี่ ... ที่คิดได้ตอนนั้นก็คือ อาจารย์นำรณชาตินี้ ถ้าไม่เลือกที่จะทำ ก็บ้าแล้ว ... แต่ถ้าถามว่าสนใจงานวิจัยเชิงคุณภาพจริง ๆ เหรอ ? ก็ขอตอบว่า สนใจทั้งงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณนั่นแหละ แล้วถ้าจะให้ทำทั้งสองอย่างไปพร้อม ๆ กัน ก็คงไม่ .. สามารถ .. ไม่ว่าจะเป็นทั้งสถิติปัญหาหรือระยะเวลาในการศึกษา ...

แล้วทำไมถึงไม่เป็นวิจัยเชิงปริมาณล่ะเหรอ ? .. อืม ! .. ก็งานวิจัยเชิงปริมาณที่พยายามขยันเรียนตั้งแต่สมัยปริญญาตรี ต่อมาจนถึงปริญญาโทเนี่ย เข้าใจว่า อย่างน้อย ๆ ก็ได้รู้ ได้เห็น มาบ้างว่าขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ เป็นอย่างไร ในขณะที่งานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเป็นอะไรก็ไม่รู้ ไม่รู้จริง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลงรหัส จัดกลุ่ม แบ่งกลุ่ม จะจัดยังไง จะแบ่งอย่างไร แล้วก็สรุปเป็นงานวิจัยได้หรือไม่ จะเรียนจบใหม่ ... แต่ก็ตั้งใจที่จะทำ ... ตั้งใจทำแบบไม่รู้ .. ไม่รู้ ... นี่แหละ ... จะไปกลัวอะไร มีอาจารย์อยู่ด้วยทั้งคณะ...

เมื่อเริ่มต้นเขียนโครงร่างงานวิจัยนั้น ประสบการณ์ของนักวิจัยมือใหม่ ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ก็คงไม่แตกต่างกันมากนัก ที่ต้องแก้ไขอยู่หลายต่อหลายครั้ง กว่าจะได้สอบโครงร่างงานวิจัยซึ่งในวันสอบนั้นก็ไม่ได้น่ากลัวอย่างที่คิด อาจารย์ช่วยคิด ช่วยวิเคราะห์ ช่วยแก้ปัญหาเพื่อให้ผ่านของนักวิจัยมือใหม่คนนี้เป็นจริง ...

ช่วงเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นอะไรที่แสนจะยาวนาน เริ่มต้นด้วยการศึกษานำร่องเพื่อฝึกฝนวิทยายุทธในการฟัง การสังเกต การตั้งคำถาม การสร้างสัมพันธภาพ และอื่น ๆ อีกมากมายซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เลยจริง ๆ นะ เมื่อถึงวันสัมภาษณ์ ด้วยความที่เป็นนักวิจัยหน้าใหม่ โรงพยาบาลที่จะเก็บข้อมูลก็ไม่เคยไป ผู้ให้ข้อมูลก็ไม่เคยรู้จัก จึงพกพาความตื่นเต้นและวิตกกังวลไว้เต็มเปี่ยม ... การเดินทางในวันนั้นก็เลยต้อง ขับรถไป ท่องบทไป ... สวัสดิศ๊ะ ดิฉันชื่อ ... โดยคิดว่า อย่างน้อย ๆ การแนะนำตัวอย่างคล่องแคล่ว ไม่ตก ไม่หล่น ไม่ลืมวัตถุประสงค์ อธิบายวิธีการเก็บข้อมูล การเริ่มต้น

คำถามที่ตีจะช่วยให้เพิ่มความมั่นใจให้ได้บ้าง ..ไม่มากนักน้อย... อีกทั้งบรรยากาศของยามเช้า หมอกสีขาว  
 ฟู ๆ ท้องนาสีเขียวตลอดสองฝั่งถนน ก็ทำให้การขับรถในวันนี้ดูสดชื่นขึ้น ...

หลังจากขับรถหลงหายเข้าไปในตลาด วนไป วนมา แล้วจึงแอบแวะถามทางคนขับรถ  
 จักรยานยนต์ที่จอดอยู่ข้างทาง ก็ได้ความว่าโรงพยาบาลอยู่เลยไปอีกแค่คืบเดียว ใ้...อยากเอาหัวโขก  
 รั้วโรงพยาบาลจริง ๆ แต่อย่างน้อยก็ยังโชคดีที่การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้รับการช่วยเหลือเป็น  
 อย่างดีจากพี่แมว ทั้งการนัดผู้ให้ข้อมูล พาไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล รวมถึงพาไปกินอาหารอร่อย ๆ แถม  
 ด้วยการท้วงติงสถานที่ท่องเที่ยว จึงรู้สึกว่าการเก็บข้อมูลน่าร้องในครั้งนี้อบอุ่นอย่างมากจากความเอื้อ  
 ออาทที่ได้รับ นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้ให้ข้อมูล แม้ว่าจะไม่เคยรู้จักกัน แต่ที่  
 รับรู้ได้ก็คือ วิชาชีพเดียวกันมักจะเข้าใจซึ่งกันและกัน ...

หลังจากได้ข้อมูลแล้ว ก็รีบกลับมาบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่นาเชื่อเลย ..ทำไมการถอดเทป  
 มันถึงได้ยาก แล่นยาก อย่างนั้นนะ ..แม้จะพยายามตั้งใจถอดเทป แต่ก็อดคิดไม่ได้ว่า ทำไมต้องถอดเทป  
 ทุกคำพูดด้วยนะ เอ้อ เอ้อ อ้า อ้า ..ทำไมต้องมานั่งหลังชด หลังแข็ง ถอดเทปอย่างนี้ด้วยนะ ทำไม ..  
 ทำไม .. และทำไม? แต่ก็ทำนะคะ แม้จะดึกดื่นแค่ไหนก็ต้องถอดเทปให้เสร็จ เนื่องจากได้วางแผนการ  
 ทำงานในแต่ละอาทิตย์ไว้ล่วงหน้าแล้ว ทำให้ต้องเป็นคนขยันไปโดยปริยาย ....

ในการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยวางแผน กำหนดระยะเวลา ทั้งการนัดสัมภาษณ์ การถอดเทป และ  
 การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ ส่วนการตัดสินใจเลือกผู้ให้ข้อมูล คนแรกคิดไว้เลยว่าต้องเป็นหัวหน้างาน  
 ตัวเอง ใ้...ก็รักกันมากขนาดนี้... แต่เมื่อได้อ่านบทสัมภาษณ์แล้วรู้สึกได้เลยว่า ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่  
 ไม่ได้ความเอาเสียเลย ..จริง ๆ ... ไม่รู้ว่าจะส่งสารใคร ...ระหว่างผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เก็บข้อมูล แต่  
 สารสำคัญที่ได้รับก็คือ ถ้าพี่หัวหน้างานเขาไม่รักเราจริงๆ เขาคงไม่อดทนให้สัมภาษณ์กับคำถามที่วก  
 ไป วนมา เหล่านี้...ก็ด้วยความกังวลว่า ข้อมูลต้องเป็นจริง ไม่ได้คิดเอาเองนี่แหละ ที่ทำให้พยายามถาม  
 แล้ว ถามอีก แต่.. กลับกลายเป็นคำถามที่น่าเบื่อมากๆ จากการสัมภาษณ์ครั้งนี้ทำให้ รักหัวหน้างานขึ้น  
 อีก ร้อยเท่า พันเท่า..

การเก็บรวบรวมแต่ละครั้งนั้น ทำให้ผู้วิจัยรับรู้ได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นความสำคัญของการ  
 ทำวิจัย โดยแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้สัมภาษณ์ แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลบางรายจะมีความวิตกกังวล  
 อยู่บ้างว่าจะให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สิ่งที่ยากแสนยากสำหรับผู้วิจัย ก็คือ การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลงานวิจัย เป็นช่วงของ  
 ความรู้สึกที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น ความกังวล ความเครียด ความสับสน ความสุข ซึ่งความเข้าใจ  
 ในตนเองนี้เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าสำหรับผู้วิจัยในการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังรับรู้ได้ว่าถ้าไม่ได้พบ  
 อาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัยนี้ก็คงไม่ประสบความสำเร็จ ... ความเมตตา กรุณาที่ได้รับครั้งนี้  
 แค่คำขอบคุณ...ไม่เพียงพอเลยจริง ๆ

บทสรุปของงานวิจัยครั้งนี้ คือความสุขใจที่ได้รับความรัก ความเอื้ออาทรและกำลังใจจากบุคคล  
 อันเป็นที่รักทุกคน