

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู้องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง: กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ศึกษาปัญหา อุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ให้ความสำคัญ่องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชให้ความสำคัญ่องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง ผู้วิจัยได้กำหนดโจทย์หลักของการวิจัยนี้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชสู่การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง ควรเป็นอย่างไร โดยในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบงานวิจัย
- 3.2 การกำหนด/ระบุ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบงานวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบบไม่มีการทดลอง (Non-experimental design) โดยการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study method) ซึ่งเป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้เนื้อหาเชิงลึก มีความน่าเชื่อถือและมีเหตุผล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป ทางผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมหลักการ และมีคุณภาพตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยมากที่สุด เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู้องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลศิริราช ได้อย่างครบถ้วน

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ในขั้นตอนนี้ จะใช้การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary research) โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา บทความ รายงาน ประจำปี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ร่วมกับการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสร้างกรอบความคิด

ขั้นตอนที่ 2 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) โดยผู้วิจัยจะใช้เทคนิควิธีการสังเกตพฤติกรรมต่างๆของสมาชิกในองค์กร การได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร โดยผู้วิจัยจะใช้แนวทางการสังเกต ทั้งในแง่มุมมองของคนภายใน (Emic) เนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคลากรพยาบาลในองค์กร จึงเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างเต็มตัว แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยจะพยายามอย่างยิ่งที่จะปรับแนวคิดที่จะสังเกต ให้เป็นไปในแง่มุมมองของคนภายนอก (Etic) เพื่อไม่ให้เกิดอคติและละเลยพฤติกรรมบางอย่างที่มีความสำคัญในองค์กร ปัญหาที่ผู้วิจัยใส่ใจ โดยการพูดคุย หรือสอบถามความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในกิจกรรมหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร มักจะมีคนนอกองค์กรเข้ามาร่วมเสมอ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมนี้ ได้จากการเข้าปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.00 น. ถึง 16.00 น. และบางครั้งต้องเข้าทำงานในวันหยุด หรือทำงานเกินเวลาเลิกทำงาน เช่น ทำงานจนถึง 01.00 น. ในวันที่มีการกิจพิเศษ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานพยาบาล โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์การประเมิน 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1) การนำองค์กร หมวด 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6) การจัดการกระบวนการ และหมวด 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 4 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) หลังจากได้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้วิจัยทำการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อการตีความบางประการที่ได้จากผลการศึกษา โดยการนำผลการศึกษาไปสนทนากลุ่มร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช และอาจารย์จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขั้นตอนที่ 5 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ครั้งที่ 2 โดยนำผลการศึกษาทั้งหมดจากขั้นตอนที่ 1-4 มาทำการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับบุคลากรที่เป็นผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลศิริราช

3.2 การกำหนด/ระบุ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

1. ผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารวิชาการ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับ การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อให้ได้บุคคลสำคัญ องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา

ขั้นที่ 2 เมื่อได้ข้อมูลจากข้อที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยทำการคัดเลือก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการใช้ Purposive Sampling เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้ข้อมูลสำคัญที่แท้จริง ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง 2) กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล

ในงานวิจัยนี้ได้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง หรือ เป็นผู้ประเมิน Thailand Quality Award ที่ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถเรื่ององค์กรสมรรถนะสูง

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารการพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล จำนวน 5 คน พิจารณาจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรและกลุ่มคนที่มีตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นกลุ่มที่จะสามารถให้ข้อมูลได้ดีเกี่ยวกับองค์กรในมุมมองของบุคลากรในวิชาชีพพยาบาล และพิจารณาจากตำแหน่งทางวิชาการ เป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับทั้งด้านทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์สูงต่องานวิจัย

2. ผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นวิธีการที่ใช้ได้ดี ในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการประเมินความเห็นหรือทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อการตีความบางประการที่ได้จากผล

การศึกษา ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาคควรมีจำนวน 6-12 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้วิจัยคัดเลือกกว่าเป็นผู้มีข้อมูล มีประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษา (ศิริพร จิรวัดน์กุล, 2555) ในการศึกษาได้ทำการสนทนากลุ่ม 2 ครั้ง ดังนี้

1) การสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1

มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหารในโรงพยาบาลศิริราช 5 คน พิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานในองค์กร

กลุ่มที่ 2 กลุ่มอาจารย์ ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พิจารณาจากการเป็นผู้มีข้อมูลและมีประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษา

2) การสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2

มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสนทนากลุ่ม เป็นบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 9 คน พิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานในองค์กร ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 7 คน

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย (Research instrument) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์หาคำตอบให้กับปัญหาการวิจัย ในการวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังนี้

3.3.1 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากรูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการสู่องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง โดยส่งแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ให้กับผู้ทรงคุณวุฒิล่วงหน้าเพื่อการเตรียมการก่อนการสัมภาษณ์ โดยในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการสู่เพื่อให้มีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด เนื่องจากรูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อใช้ประกอบการพูดคุย สอบถาม สังเกต ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) เป็นการสนทนาซักถามอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะช่วยอธิบายสิ่งที่พบเห็นหรือสังเกตได้ แต่ยังไม่เข้าใจ ให้เข้าใจชัดเจนมากขึ้น การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอนว่าจะต้องซักถามในประเด็นใดบ้างและมีคำถามกำหนดตายตัวเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทุกประเด็น แต่ในการสัมภาษณ์การถามคำถามสามารถที่จะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และสามารถควบคุมทิศทางโครงสร้างของเนื้อหาให้เป็นเรื่องที่ต้องการทราบหรือปัญหาในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ต้องการรายละเอียดมากที่สุดในเรื่องที่ผู้ศึกษาต้องการ และมีคุณภาพตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยมากที่สุด ครอบคลุมหลักการเพื่อใช้ในการสร้างแนวทางการบริหารจัดการสู่องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างครบถ้วน โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ตามเกณฑ์ PMQA คือ มิติการนำองค์กร มิติการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มิติการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มิติการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มิติการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มิติการจัดการกระบวนการ มิติผลลัพธ์การดำเนินการ โดยแต่ละมิติมีคำถาม 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารจัดการในองค์กรพยาบาล

ประเด็นที่ 2 คำถามเพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยจัดทำชุดคู่มือเปรียบเทียบความคิดเห็นการสัมภาษณ์เชิงลึก แสดงรายละเอียด ในมิติแต่ละด้าน

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแนวคำถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดลองสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล แล้วนำมาปรับปรุง

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยนำแนวคำถามที่ได้รับการปรับปรุง หลังจากทดลองสัมภาษณ์แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและชุดคู่มือเปรียบเทียบความคิดเห็น แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

3.3.2 เครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่น ๆ

เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการวิจัยนี้ ได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยโปรแกรม Internet Explorer เพื่อช่วยสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต และเครื่องมืออื่น ๆ ประกอบด้วย ปากกา สมุดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง รวมทั้งเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลจากองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาประกอบด้วยยานพาหนะเพื่อการเดินทาง และหนังสือขออนุญาตอย่างเป็นทางการจากมหาวิทยาลัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยศึกษาบททวนเอกสาร งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาเพิ่มเติมจากชนิดของเอกสาร ดังนี้
 - 1.1 รายงานประจำปี และหนังสือที่พิมพ์ออกมาในวาระต่างๆ ขององค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
 - 1.2 เอกสารที่เกี่ยวกับการประเมินตนเองเพื่อการขอรับรองคุณภาพด้านต่างๆ
 - 1.3 เอกสารที่เกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงาน รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เป็นต้น
2. ในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 2.1 ติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขออนุญาตสัมภาษณ์
 - 2.2 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อแจ้งความประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ในหัวข้อที่กำหนดพร้อมกับส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านล่วงหน้า
 - 2.3 นัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น

- 2.4 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามที่นัดหมาย
- 2.5 ถอดเทปบันทึกคำสัมภาษณ์และทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วจึงสรุปผลการศึกษา
3. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) หลังจากได้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม โดยดำเนินการดังนี้
- 3.1 ติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขอเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม และ นัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่ม
- 3.2 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อแจ้งความประสงค์ในการจัดทำกรสนทนากลุ่ม
- 3.3 ติดต่อขอใช้สถานที่จัดสนทนากลุ่ม เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น
- 3.4 ดำเนินการสนทนากลุ่มตามที่นัดหมาย
- 3.5 ถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วจึงสรุปผลการวิจัย
4. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 4.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน ดังนี้
- ตารางที่ 3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก**

กลุ่มที่	ความเชี่ยวชาญ	จำนวน	คุณสมบัติ
1	กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง	5 คน	1. เป็นบุคลากรทางการแพทย์ 2. มีความรู้ความสามารถเรื่ององค์กรสมรรถนะสูงและ/หรือ มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง 3. เป็นผู้ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ/เป็นผู้ประเมินเพื่อรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2	กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล	5 คน	เป็นกลุ่มผู้บริหารการพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน
3	กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล	5 คน	1. เป็นบุคลากรพยาบาล 2. มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเกิน 2 ปี 3. เป็นกลุ่มคนที่มีตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการพิเศษ และ/หรือ ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่น

ตารางที่ 3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

กลุ่มที่	ความเชี่ยวชาญ	จำนวน	คุณสมบัติ
			4.เป็นกลุ่มที่จะสามารถให้ข้อมูลได้ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลในมุมมองของบุคลากรในวิชาชีพพยาบาล

(ที่มา: การวิจัย)

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม

- 1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 จำนวน 7 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1

กลุ่มที่	ความเชี่ยวชาญ	จำนวน	คุณสมบัติ
1	กลุ่มผู้บริหารในโรงพยาบาลศิริราช	5 คน	1. เป็นผู้บริหารทางการแพทย์ 2. มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการในโรงพยาบาล 3. มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลนานเกิน 10 ปี
2	กลุ่มอาจารย์	2 คน	1. เป็นอาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2. มีประสบการณ์และข้อมูลในประเด็นที่ศึกษา

(ที่มา: การวิจัย)

- 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2 จำนวน 9 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2

กลุ่มที่	ความเชี่ยวชาญ	จำนวน	คุณสมบัติ
1	กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล	2 คน	1. เป็นผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช 2. มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการในโรงพยาบาล 3. มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาล

ตารางที่ 3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนการการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2 (ต่อ)

กลุ่มที่	ความเชี่ยวชาญ	จำนวน	คุณสมบัติ
			นานเกิน 10 ปี
2	กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การพยาบาล	7 คน	1. เป็นบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช 2. มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาล เกิน 2 ปี

(ที่มา: การวิจัย)

3.5 การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขออนุญาตสัมภาษณ์และเพื่อการขอเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยชี้แจงในการเข้าร่วมวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย โดยชี้แจงสิทธิที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถเข้าร่วมการวิจัย หรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ โดยไม่มีผลใดๆ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมและนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

2. ในการดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยแนะนำตนเอง และชี้แจงเข้าถึงสิทธิที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถเข้าร่วมการวิจัย หรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ โดยไม่มีผลใดๆ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมและนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น หลังจากนั้นจึงอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเข้าใจก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการดำเนินการกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เพื่อนำมาซึ่งการตอบโจทย์การวิจัย การดำเนินการในขั้นตอนนี้จึงเป็นการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาความรู้ที่เป็นความจริง จากผู้รู้ที่รู้จริง ในประเด็นที่ค้นหาคำตอบ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเนื้อหา (Content) ที่เรียบเรียงเป็นร้อยแก้ว ซึ่งเขียนในลักษณะของเรียงความ เรื่องเล่า ถอดเทปบทสนทนา เนื้อความจากเอกสาร ฯลฯ

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดหมวดหมู่เนื้อหา
2. ตั้งโครงสร้างบัญชี บท และหัวข้อต่างๆ ที่จะเขียน จำแนกตามบท หัวข้อหลัก และหัวข้อย่อย
3. จัดหมวดหมู่ข้อมูลตามหัวข้อหลักที่กำหนดไว้แล้วในแต่ละบท ข้อมูลสามารถใส่ซ้ำได้
4. ดึงข้อมูลจากหัวข้อหลักออกมา จัดหมวดหมู่ข้อมูลตามหัวข้อย่อยต่างๆ
5. รวบรวมเนื้อหาของข้อมูลตามหมวดย่อย แล้วสรุปขึ้นมาเป็นปรากฏการณ์ที่ค้นพบ

การวิเคราะห์และตีความต้องนำความรู้จากทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัยที่ผ่านมา มาร่วมพิจารณาด้วยทุกครั้ง โดยต้องเขียนผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะการอ้างอิงและระบุเชิงอรรถ เช่น ใช้คำว่า สอดคล้องกับ คล้ายกับ ขัดแย้งกับ ตอบ ได้กับ ผู้เกี่ยวข้อง หรือกับการศึกษาที่ผ่านมา เป็นต้น (โยชิน แสงวดี, 2559)

ผู้วิจัยนำคำตอบที่ตรงกับประเด็นคำถามมาสรุปผล โดยทำการกำหนดรหัส แบ่งหมวดหมู่ข้อมูล จำแนกประเภท และกำหนดสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และพิจารณาความสอดคล้องของกลุ่มข้อมูลเทียบกับแนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อหาแนวทางพัฒนาเพื่อเป็นองค์การพยาบาลสมรรถนะสูง

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary analysis) โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา บทความ รายงานประจำปี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ร่วมกับการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์กร และพิจารณาเพิ่มเติมจากชนิดของเอกสาร รายงานประจำปี และหนังสือที่พิมพ์ออกมาในวาระต่างๆ ขององค์การพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตนเองเพื่อการรับรองคุณภาพด้านต่างๆ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงาน รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลสาระสำคัญที่สรุปได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ และสรุปผลข้อค้นพบในการวิจัย

ขั้นที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จาก ขั้นที่ 1 และ 2 มาสรุปเป็นแนวทางการบริหารจัดการสู่องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง

ขั้นที่ 3 นำผลที่ได้จาก ขั้นที่ 1-3 มาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม โดยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1. ด้านข้อมูล (Data triangulation) ข้อมูลที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเดิม แหล่งข้อมูลจะมีความหลากหลาย เช่น พิจารณาจาก ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่ม สถานที่เก็บข้อมูล และช่วงเวลาเก็บข้อมูลที่ต่างกัน การตั้งคำถามในประเด็นเดียวกับคนหลายคน ทั้งจากองค์กรภายในและภายนอก หรือพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลจากบุคคลกับการสำรวจเอกสาร การสังเกต เป็นต้น
2. ด้านวิธีวิจัย (Method triangulation) การเลือกใช้วิธีเก็บข้อมูล มากกว่าหนึ่งวิธีการ ได้แก่ วิเคราะห์เอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม 2 ครั้ง
3. ด้านทฤษฎี (Theory triangulation) ทฤษฎีที่ใช้อ้างอิง พิจารณาจาก การเลือกใช้ทฤษฎีในการตีความและสรุปความหมายมากกว่าหนึ่งทฤษฎี

ขั้นที่ 4 สรุปผลงานและเรียบเรียงรายงานการวิจัย