

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นระเบียบวิธีวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. การสนทนากลุ่ม
2. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม และการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 4.1 การเตรียมพร้อมของผู้วิจัย
  - 4.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 4.3 การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
  - 5.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 5.2 ความน่าเชื่อถือได้ของงานวิจัย

## 1. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพชนิดหนึ่ง ที่เริ่มมาจากการวิจัยทางการตลาด เพื่อประเมินความคิดเห็น การตอบสนองความต้องการสินค้าของผู้บริโภค หรือการตอบสนองของผู้บริโภคต่อการโฆษณาหรือบริการ (Denzin and Lincoln, 1994: 364) มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้งเป็นที่นิยมในวิจัยทางการศึกษา และการพยาบาล (Read and Payton: 1997) เพื่อหาความคิด ทศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ต่างๆ การสนทนากลุ่มจึงเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ประเมินคุณภาพการดูแล หรือคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการ (Beaudin and Pelletier, 1996)

การสนทนากลุ่มเป็นการใช้กระบวนการกลุ่ม (Group process) ค้นหาข้อมูล เนื่องจากความจิตของบุคคลหนึ่งจะไปกระตุ้นความคิดของอีกคนหนึ่งให้มีการคิด และร่วมสนทนาในหัวข้อที่ต้องการตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างจริงจัง (Krueger and King, 1998) บุคคลที่มีความสำคัญในการที่จะกระตุ้นความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มคือผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มที่จะเป็นผู้กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของตนออกมาอย่างเต็มที่ และเต็มใจ ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มต้องมีความยืดหยุ่นในการสนทนา แต่อยู่ในขอบเขตของเวลา และได้ข้อมูลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ขั้นตอนในการสนทนากลุ่มจะมีขั้นตอนคล้ายกับการวิจัยทั่วไป คือเริ่มต้นจากการวางแผน ค้นหาประเด็น หรือคำถามการวิจัย กำหนดผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม กำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ทำการสนทนากลุ่มคือการเก็บข้อมูลในการวิจัย และวิเคราะห์สรุปผล (Stewart and Shadasi, 1990 ; Morgan, 1998)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการสนทนากลุ่มวิธีที่นิยมกันมากคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งการวิเคราะห์เนื้อหามี 3 วิธี (Janis, 1965 cited in Stewart and Shadasi, 1990: 107) ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เนื้อหาตามความเป็นจริง (Pragmatical content analysis) 2) การวิเคราะห์โดยการให้ความหมายของคำ (Semantical content analysis) และ 3) การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องหมาย (Sign-vehicle analysis)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบวิเคราะห์เนื้อหาตามความเป็นจริง (Pragmatical content analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ตามสาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และเหมาะกับการวิจัยที่จะค้นหาความต้องการของผู้บริโภค หรือการตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้า หรือบริการที่ได้รับ ซึ่งตรงกับการวิจัยในครั้งนี้ที่ต้องการหาความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการดูแลของสถานสงเคราะห์คนชรา และเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่นิยมกันมากในการวิเคราะห์เนื้อหาคือการตัดปะ (Scissors and sort technique หรือ cut and paste technique) (Stewart and Shamdasani, 1990: 104)

## 2. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม และการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

การศึกษานี้ทำการสนทนากลุ่มโดยคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Participants) ซึ่งมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ

- 1) ผู้สูงอายุที่พำนักค้างคืนอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทสามัญ ต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี
- 2) ไม่จำกัดเพศ
- 3) ผ่านการทดสอบภาวะสมองเสื่อม โดยการทดสอบแบบทดสอบสภาพจิตจุฬา (Chula Mental Test) มีคะแนนมากกว่า 15 คะแนน
- 4) ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ และสามารถเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเป็นเวลา 1.30-2 ชั่วโมงได้
- 5) สามารถสื่อสาร และโต้ตอบกับผู้วิจัยได้ดี โดยไม่มีปัญหาด้านการพูด หรือการได้ยิน
- 6) ยินดีเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้สูงอายุที่พักอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยเลือกสถานสงเคราะห์คนชรารวมทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่

1. สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 1
2. สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2
3. สถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์ พระนครศรีอยุธยา
4. สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี กาญจนบุรี (หลวงพ่อลำไยอุปถัมภ์)
5. สถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี
6. สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึง) นครปฐม
7. สถานสงเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

- 3.1 ตัวผู้วิจัย เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator)
- 3.2 ผู้ช่วยวิจัย เป็นผู้บันทึกการสนทนา ดูแลความเรียบร้อยทั่วไปขณะที่ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม เช่น จัดเตรียมสถานที่ ดูแลเครื่องบันทึกเสียง ดูแลจัดเตรียมอาหารว่าง และดูแลไม่ให้ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมสนทนาเข้ามาทักทายผู้เข้าร่วมการสนทนา
- 3.3 เครื่องบันทึกเสียง ใช้เครื่องบันทึกเสียง 2 เครื่อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล
- 3.4 แบบบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่ม แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม (ภาคผนวก ก)
- 3.5 แนวทางการสนทนากลุ่ม (Guideline) เกี่ยวกับคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ผู้วิจัยใช้ลักษณะและประเภทคำถามตามรูปแบบการจำแนกการสร้างแนวคำถามของ Krueger และ Casey (2000: 43-46) โดยเป็นคำถามอย่างกว้างๆ 5 ประเภท (ภาคผนวก ก) โดยมีขั้นตอนดังนี้
  - 3.5.1 รวบรวม และคัดเลือกประเด็นคำถามจากแนวคิดคุณภาพการดูแลในสถานพยาบาลของ Rantz และคณะ (1999) เป็นแนวทางในการสร้างคำถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางของการสนทนา และให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแสดงความคิดของตนได้อย่างอิสระ
  - 3.5.2 นำแนวทางการสนทนาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบปรับปรุง แก้ไขให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
  - 3.5.3 ทำการทดลองใช้ (Pilot study) แนวทางการสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา 1 กลุ่ม จำนวน 8 คน ภายหลังจากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยทำการถอดข้อความแบบคำต่อคำ (Verbatim) ออกเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร (Transcript) โดยใช้บันทึกการสนทนาที่ผู้ช่วยวิจัยบันทึกให้ เป็นแนวทางในการถอดเทป ทำให้สามารถแยกแยะได้ว่าผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มท่านใดเป็นผู้พูด ในขณะที่มีผู้พูดพร้อมๆ กัน และตรวจสอบคำพูดโดยการฟังเทปซ้ำ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน บรรยายภาค และน้ำเสียงของผู้พูดอีกครั้ง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 3.5.4 ผู้วิจัยอ่านบทสนทนาที่ได้เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างง่าย และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ พบว่ามีบางประเด็นที่ควรจะใช้คำถามเจาะลึกเพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลในเรื่องนั้นให้มากขึ้น (Probing and follow up) ผู้วิจัยทำการปรับข้อความเพิ่มเติมข้อความที่ยังไม่ครบถ้วน เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มเติมในการสนทนากลุ่มครั้งต่อไป ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวมการสนทนากลุ่มแรกที่เป็นการศึกษาทดลองใช้แนวทางการสนทนาเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วย เนื่องจากเนื้อหาการสนทนากลุ่มมีเป็น

ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา จึงสามารถนับเป็นการสนทนากลุ่มแรกได้ ดังที่ผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่มกล่าวว่า “การสนทนากลุ่มแรก ถ้าประสบความสำเร็จก็จะนับเป็นกลุ่มแรก แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จก็จะเป็นการทดลองใช้แนวทางการสนทนากลุ่ม” (Krueger, 1998: 57)

3.5.5 นำแนวทางการสนทนาที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว ไปใช้ในการสนทนากลุ่มต่อไป โดยมีการปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบท และเหมาะสมกับสถานการณ์ในการสนทนากลุ่มแต่ละกลุ่มไป และเป็นแนวทางการสนทนาที่ใช้ในการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อที่จะสามารถหาคำตอบที่เป็นความรู้สึก ความคิด ความต้องการของผู้สูงที่คาดหวังการดูแลที่มีคุณภาพจากสถานสงเคราะห์คนชรา

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) รวมทั้ง การสังเกต การพูดคุยกับผู้ปกครอง และเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์คนชรา โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) ด้วยตนเอง มีผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้บันทึกการสนทนา (Note taker) และเป็นผู้ช่วยทั่วไป (Provider) การสนทนากลุ่มใช้แนวทางการสนทนากลุ่มที่สร้างขึ้น (Guideline) เป็นแนวทางในการสนทนา โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจนได้ข้อมูลที่มีความอิ่มตัว (Saturation) คือได้ข้อมูลที่สามารถอธิบายตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ครบ และไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มในกลุ่มสนทนาอีก (Krueger and Casey, 2000: 26) โดยข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเริ่มมีความอิ่มตัว เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่ม 5 กลุ่ม และผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่มเพิ่มอีก 2 กลุ่ม เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้รับมีความอิ่มตัวจริง รวมผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่มจำนวน 7 กลุ่ม โดยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

##### 4.1 การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

4.1.1 การเตรียมความรู้ด้านเนื้อหา และแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับการสูงอายุ แนวคิดด้านคุณภาพ คุณภาพการดูแลผู้สูงอายุ โดยการศึกษาด้วยตนเองจากการอ่านเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแนวทางการสนทนากลุ่มที่สามารถหาคำตอบที่เป็นทัศนคติ ความคิด หรือความต้องการ และได้เนื้อหาที่ครอบคลุม

4.1.2 การเตรียมความรู้ด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิควิธีการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการเชิงทฤษฎีของวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากผู้ที่จะทำวิจัยเชิงคุณภาพจำเป็นต้องมีความรู้ด้านวิจัยเชิงคุณภาพและทักษะในการทำสนทนากลุ่ม (Kingry et al., 1990: 134; Morgan, 1998) โดยการศึกษาด้วยตนเองจากการอ่านเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยเชิงคุณภาพด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เข้าสังเกตการณ์การเรียนการสอนในวิชาการวิจัย

เชิงคุณภาพในชั้นเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโททางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สังเกตการทำสนทนากลุ่มของนิสิตระดับปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนักศึกษาระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับการขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีความชำนาญในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ

#### 4.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมการเก็บข้อมูล การเตรียมตัวก่อนการสนทนากลุ่ม การเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม และการดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.1 การเตรียมการเก็บข้อมูล

1) ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ พร้อมโครงร่างวิทยานิพนธ์เพื่อขอเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์คนชรา ใช้เวลาในการขออนุญาต 1 สัปดาห์ โดยกรมประชาสงเคราะห์ส่งสำเนาหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังสถานสงเคราะห์คนชราตามที่ระบุในหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล

2) เมื่ออธิบดีกรมประชาสงเคราะห์อนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนชราทางโทรศัพท์เพื่อนัดหมายวัน เวลา ที่จะเก็บข้อมูล โดยผู้ปกครองสามารถเลือก และเลื่อนการนัดหมายได้ เช่น ในกรณีวันที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล แต่สถานสงเคราะห์มีกิจกรรมอื่นที่ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเข้าร่วมกิจกรรมนั้น จะเลื่อนไปวันอื่น โดยถือวัน และเวลา ที่ทางสถานสงเคราะห์สะดวก และผู้วิจัยชี้แจงคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่จะเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม คือ เป็นผู้สูงอายุที่พำนักอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราแบบไม่เสียค่าบริการอย่างน้อย 1 ปี ช่วยเหลือตนเองได้ สามารถนั่งพูดคุยในกลุ่มสนทนาได้อย่างน้อย 1-2 ชั่วโมง ไม่มีภาวะหลงลืม และมีความยินดีที่จะเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

##### 4.2.2 การเตรียมตัวก่อนการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยปฏิบัติดังนี้

1) ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์การวิจัย จุดมุ่งหมายของแนวคำถามทุกข้อ เพื่อช่วยให้การสนทนากลุ่มอยู่ในเรื่องที่ต้องการ ชื่อมการพูด คำพูดตามแนวทางสนทนากลุ่ม

2) นัดหมายผู้ช่วยวิจัยเรื่องเวลา และชี้แจงหน้าที่ของผู้ช่วยวิจัยในการบันทึกการสนทนา โดยบันทึกคำพูดประโยคแรกและผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มพูดทุกคนตามลำดับการพูด และช่วยดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

3) ติดต่อสถานสงเคราะห์คนชราอีกครั้งเพื่อยืนยันวัน เวลา สถานที่ในการนัดหมาย และคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

4) ผู้วิจัยไปถึงสถานสงเคราะห์แต่ละแห่ง ก่อนเวลานัดหมาย อย่างน้อยครึ่งชั่วโมง ติดต่อผู้ปกครอง แนะนำตัวผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย หลังจากนั้นจะมี นักสังคมสงเคราะห์ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก เรื่องสถานที่ที่จะทำการสนทนากลุ่ม และช่วยติดตามผู้สูงอายุที่จะเข้าร่วมการสนทนากลุ่มตามคุณสมบัติที่กำหนด

5) เตรียมสถานที่ร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ โดยพยายาม จัดโต๊ะที่มีอยู่ให้อยู่ใกล้พอที่ผู้สูงอายุจะได้ยินเสียงผู้วิจัย และสามารถบันทึกเสียงได้ชัดเจน

6) เตรียมอาหารว่าง ที่จะให้ผู้สูงอายุรับประทานขณะสนทนากลุ่ม เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลาย และเตรียมของที่ระลึกเพื่อตอบแทนผู้สูงอายุที่ให้ความร่วมมือ หลังจากการสนทนากลุ่มจบลง

#### 4.2.3 การเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

1) นักสังคมสงเคราะห์ได้ประสานงานกับผู้สูงอายุ โดยแจ้ง ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ มีความสมัครใจ และมีความยินดีที่จะเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์นัดหมายวัน เวลาที่จะทำการสนทนากลุ่มให้ผู้สูงอายุทราบ และเมื่อถึงวัน เวลาที่นัดหมายนักสังคมสงเคราะห์จะช่วยตามผู้สูงอายุให้จนครบ ได้ผู้สูงอายุกลุ่มละ 6-9 คน

2) ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยแสดงมารยาทอันดีของไทยด้วยการ ยกมือไหว้ผู้สูงอายุทุกท่าน สร้างสัมพันธภาพด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส ทำที่จริงใจ แนะนำตนเอง และผู้ช่วยวิจัย ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความรู้สึกเป็นกันเอง มีความไว้วางใจ และเชิญให้ผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ที่เตรียมไว้

3) ผู้วิจัยทำการถามความสมัครใจ และตรวจสอบคุณสมบัติ ผู้สูงอายุที่จะเข้าร่วมการสนทนากลุ่มที่ละท่าน เมื่อผู้สูงอายุยินยอม จะทำการทดสอบภาวะ สมองเสื่อม โดยใช้แบบทดสอบสภาพจิตจุฬา (Chula Mental Test) โดยผู้สูงอายุที่มีคะแนน มากกว่า 15 คะแนนถือว่าไม่มีภาวะสมองเสื่อม สามารถเข้าร่วมการสนทนากลุ่มในครั้งนี้ได้

4.2.4 การดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม ใช้เวลาในการสนทนากลุ่มระหว่าง 1.5-2 ชั่วโมง โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้ทราบถึงประโยชน์ ที่คาดว่าจะได้รับจากผลการวิจัยโดยภาพรวม อธิบายให้ทราบถึงความสำคัญ และคุณค่าของ ข้อมูลที่จะได้รับจากผู้เข้าร่วมสนทนา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการสนทนายินดี และเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนให้ข้อมูลที่เป็นความจริงโดยสมัครใจ ตรงกับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยแจ้งการขออนุญาตจดบันทึก และบันทึกเทป ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้

การรักษาความลับของข้อมูล และการนำข้อมูลไปเผยแพร่ในภาพรวมเฉพาะการนำเสนอเชิงวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีสิทธิที่จะให้ หรือไม่ให้ข้อมูลใดๆ หรือขอข้อมูลกลับได้ตลอดเวลา และมีสิทธิที่จะหยุดการสนทนาตามความต้องการของผู้เข้าร่วมการสนทนา

2) ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มซักถามข้อสงสัย ให้เวลาในการคิดทบทวน และตัดสินใจเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม โดยถามความสมัครใจ ซึ่งผู้สูงอายุเต็มใจที่จะเข้าร่วมการสนทนากลุ่มทุกท่าน

3) ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม ตามแนวทางการสนทนากลุ่ม (ภาคผนวก ก) โดยขณะทำการสนทนากลุ่มผู้วิจัยแสดงความเป็นผู้ฟังที่ดี สนใจ ตั้งใจฟังการสนทนา เมื่อมีข้อมูลที่มีความคลุมเครือ ผู้วิจัยจะถามคำถามเจาะลึก เพื่อความกระจ่างของข้อมูล ไม่ปล่อยผ่านข้อสงสัยนั้นไป และระวังการแสดงความคิดเห็นใดๆ อันเป็นการชี้ช่องคำตอบให้กับผู้เข้าร่วมการสนทนา รวมทั้งระมัดระวังน้ำเสียงในการสนทนา มีช่วงจังหวะของการหยุด เงียบ หรือกระตุ้นผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเป็นระยะ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้มีกระบวนการกลุ่มมากขึ้น และดำเนินการสนทนากลุ่มอย่างมีเทคนิคบนพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพ ความเป็นกันเอง และความไว้วางใจจนกระทั่งการสนทนากลุ่มยุติลง

4) ชั้นปิดการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้กล่าวสรุปข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องการ กล่าวคำพูดที่แสดงถึงเวลาที่ให้สัญญาว่าจะใช้ในการสนทนากลุ่มได้หมดลง กล่าวขอบคุณ และมอบของที่ระลึกแก่ผู้เข้าร่วมการสนทนาที่ให้ความร่วมมือ

5) หลังจบการสนทนากลุ่มผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูล และจัดบันทึกข้อมูล ทันทีในแบบบันทึกภาคสนาม (ภาคผนวก ก)

#### 4.3 การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูล จนกระทั่งเสนอผลการวิจัย กล่าวคือ ในการขอความร่วมมือเป็นผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยให้ข้อมูล และแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งบอกเกี่ยวกับลักษณะของการสนทนากลุ่ม การขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสนทนา การจัดบันทึก ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสนทนากลุ่ม การรักษาความลับด้วยการลบทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย การนำข้อมูลไปอภิปราย หรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวมเฉพาะการนำเสนอเชิงวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อ และในระหว่างการสนทนากลุ่มหากมีคำถามใดๆ ที่ผู้เข้าร่วมการสนทนาไม่สะดวกใจที่จะตอบ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีสิทธิที่จะไม่ตอบ รวมทั้งสามารถบอกยุติการให้ความร่วมมือในการสนทนากลุ่ม หรือในขั้นตอนใดๆของการวิจัย และขอข้อมูลกลับคืนได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องบอกเหตุผล ซึ่งผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม



ซักถามข้อข้องใจเพิ่มเติมได้ตลอดการสนทนาจนมีความกระจ่าง และให้โอกาสในการทบทวน การเข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วยความสมัครใจของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเอง

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นระเบียบวิธีการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์แบบตามความเป็นจริง (Pragmatical content analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ตามสาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และเหมาะกับการวิจัยที่จะค้นหาความต้องการของผู้บริโภค หรือการตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้า หรือบริการที่ได้รับ (Janis 1965, cited in Stewart and Shamdasani, 1990: 107) เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม

### 5.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

5.1.1 ผู้วิจัยนำเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม และบันทึกการสนทนาถอดข้อความคำต่อคำ (Verbatim) ออกมาเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร (Transcript) และใส่หมายเลขบรรทัดทุกบรรทัด เพื่อใช้ในการอ้างอิงคำพูดของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหล่านั้นอีกครั้งโดยการฟังเทปบันทึกการสนทนาซ้ำ ร่วมกับการอ่านบทสนทนาที่ถอดออกมาเป็นตัวอักษร และเพิ่มเติมคำพูดในส่วนที่ขาดหายไป

5.1.2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) อ่านบทสนทนาบรรทัดต่อบรรทัดซ้ำๆ บทละไม่ต่ำกว่า 4-5 รอบ เพื่อให้เกิดความคิด ความเข้าใจรอบยอเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการตามวัตถุประสงค์การวิจัย พยายามสังเกต จับประเด็นคำสนทนาให้เป็นหมวดหมู่

2) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถอดรหัสข้อความ (Coding) ไล่ข้างบทสนทนาที่อ่าน และพิจารณาคำต่างๆ ที่ถอดรหัสออกมาว่า คำเหล่านั้นแสดงถึงเรื่องอะไร นำมาจัดหมวดหมู่ (Category) หรือจัดเป็นประเด็นย่อย สรุปรวมประเด็นย่อยที่มีเนื้อหาอยู่ในกลุ่มเดียวกันไว้ด้วยกันเป็นประเด็นหลัก

3) เขียนภาพหรือแผนภูมิเพื่อสื่อข้อมูลที่ได้รับ จากการสนทนากลุ่ม (Visual Representation of Reality) ตามประเด็นหลัก และประเด็นย่อยที่ค้นพบ เพื่อที่จะบรรยายการวิเคราะห์ข้อมูลให้เห็นภาพ และสื่อสารผลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น (Give thought to drawing

your findings...are helpful in depicting results) (Struass, 1988 cited in Krueger and Casey, 2000: 141) (ภาคผนวก ข)

4) คัดเลือก และรวบรวมบทสนทนาที่คิดว่าให้รายละเอียดของวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดีที่สุด โดยการตัดบทสนทนาที่เป็นประเด็นย่อยรวมไว้ด้วยกันเป็นประเด็นหลักใช้เทคนิคการตัดปะ ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยโดยวิธีการคัดลอกและวาง (Copy and Paste) พร้อมทั้งอ้างอิงเขียนหมายเลขกลุ่มสนทนา และบรรทัดที่อ้างไว้ตอนท้ายบทสนทนาที่คัดเลือกมาด้วย

5) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเช่นนี้ทุกครั้งหลังจากที่เสร็จสิ้นการสนทนากลุ่มแต่ละกลุ่ม และได้ทำการวิเคราะห์หรือบทยอดทั้งหมดอีกครั้งตามลำดับที่กล่าวมาข้างต้น โดยพิจารณาความหลากหลายของข้อมูลทั้ง 7 กลุ่ม

6) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ และการสนทนากลุ่ม

## 5.2 ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลดังนี้

5.2.1 ความเชื่อถือได้ (Credibility) ผู้วิจัยทำการวิจัยอย่างมีขั้นตอน กระบวนการ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความยินยอม และมีตามคุณสมบัติที่กำหนด ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพ สร้างความเชื่อใจแก่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มก่อนที่จะเข้าประเด็นการสนทนา ดำเนินการสนทนาให้มีความเป็นกันเอง และอิสระ ก่อนที่จะจบสนทนาผู้วิจัยสรุปผลการสนทนาเพื่อยืนยันความเข้าใจในข้อมูลที่ได้ของผู้วิจัยกับผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม รวมทั้งผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน และผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีการตรวจสอบข้อมูลโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำวิจัยเชิงคุณภาพ และจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร่วมตรวจสอบข้อมูลด้วย (Peer debriefing) (ภาคผนวก ข)

5.2.2 การถ่ายโอนข้อมูล (Transferability) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยไม่ได้มีจุดมุ่งหมายในการถ่ายโอนไปยังประชากรกลุ่มอื่น แต่จะนำเสนอข้อมูลที่ละเอียด ครบถ้วน และครอบคลุม เพื่อใช้ในการอ้างอิงในปรากฏการณ์ที่มีลักษณะเหมือนกับผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มที่ศึกษาในงานวิจัยนี้เท่านั้น หรือผู้ที่ต้องการใช้ผลการวิจัยจะเป็นผู้คิด และตัดสินใจในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เหมาะกับสถานการณ์ของตน

5.2.3 การใช้เกณฑ์พึ่งพาอื่นๆ (Dependability) ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่มีความละเอียด ครบถ้วน และมีการตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้เชี่ยวชาญ

5.2.4 การยืนยันผลการวิจัย (Confirmability) ความสามารถในการยืนยันผลการวิจัยที่เกิดจากข้อมูลและการตรวจซ้ำด้วยความเป็นกลาง ผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ (Audit trail) ทั้งการบันทึกเทป ถอดเทปแบบคำต่อคำ (Verbatim) ประกอบกับบันทึกการสนทนากลุ่ม มีการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของการสนทนาอีกครั้งด้วยการฟังเทปซ้ำ การจดบันทึกข้อมูล (Field note) หลังจากเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ครั้งที่ วัน เวลา สถานที่ในการเก็บข้อมูล จุดประเด็นที่ต้องการถามเพิ่มในกลุ่มต่อไป (ภาคผนวก ข) และมีการอ้างคำพูด (Direct quotes) ของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มในการวิเคราะห์ข้อมูล