

**ถอดบทเรียนการอบรมเชิงปฏิบัติการ: เรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ  
สู่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์**  
**Lessons Learned Workshop: Qualitative Research Towards Human  
Resource Development of SomdechPhraDebaratana Medical Center**

ภาณุพันธุ์ อักษรเสือ<sup>1\*</sup> อุทุมพร หลอดโค<sup>2</sup> และจิตติมา มโนชัย บาร์ทเล็ตท์<sup>1</sup>  
Panupan Agsonsua<sup>1</sup>, Uthumporn Lordko<sup>2</sup> and Jittima Manonai Bartlett<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับมุมมองการรับรู้และประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การวิจัยเชิงคุณภาพ” และเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการคัดเลือกบุคลากรจำนวน 9 รายที่สังกัดและปฏิบัติงานภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ที่เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์แก่นสาระ มีการจัดกลุ่มเป็นแก่นเรื่องและหัวข้อย่อย ผลการวิเคราะห์พบว่า ก่อนการเข้าร่วมการอบรมผู้เข้ารับการอบรมรับรู้และเห็นว่าระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งตนเองและต่องานที่ทำ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการวิจัยไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากความเป็นเอกลักษณ์ของวิธีการในแง่ของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และหลังจากการเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้สังเกตเห็นถึงข้อดีของการวิจัยประเภทนี้ในการปรับปรุงคุณภาพ ประการแรกมีการระบุข้อมูลเชิงลึกได้อย่างแม่นยำเกี่ยวกับปัญหาที่พบ ประการที่สองมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงคุณภาพที่สร้างขึ้นโดยมาจากข้อมูลเชิงลึกเหล่านั้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งตัวบุคคลและในที่ทำงาน แต่ถึงอย่างไรก็ตามการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ใช่ตัวเลขยังเป็นสิ่งที่ท้าทาย สรุปได้ว่า วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีบทบาทสำคัญและสามารถใช้ประโยชน์ได้จากการรับรู้ข้อมูลเชิงลึก ในการค้นหาปัญหาและช่วยกำหนดแผนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยกระบวนการฝึกอบรมควรคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเต็มใจ พร้อมทั้งจะทุ่มเทเสียสละเวลา เน้นให้มีการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ

**คำสำคัญ:** การปรับปรุงคุณภาพ การรับรู้ ประสบการณ์ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การวิจัยเชิงคุณภาพ

### Abstract

This was a qualitative study aimed to understand the perspective, perception, and experience of participants in the “qualitative research workshop” and to develop process improvement regarding Qualitative Research Workshops. Nine employees working for SomdechPhraDebaratana Medical Centre who attended the workshop were recruited. In-depth interviews with purposively selected informants were conducted. Thematic analysis was used to identify topics raised and to group them into themes and subthemes. Before participating in the workshop, the informants perceived that qualitative research methodology would benefit both themselves and their work. However, it was not easy to conduct the research due to the uniqueness of the method in terms of data collection and analysis. After workshop participation, all informants revealed potential advantages of this type of research in quality improvement. Firstly, in-depth precise insights into

<sup>1</sup> คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร 10400

<sup>1</sup> Mahidol University of Medicine Ramatibodi Hospital, Bangkok 10400

<sup>2</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สกลนคร 47000

<sup>2</sup> Faculty of Humanities and Social Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University, Sakon Nakhon, 47000

\*Corresponding author: e-mail: shaloma@tsu.ac.th

Received: May 31, 2021, Accepted: April 13, 2022, Published: September 4, 2022



an issue were identified. Secondly, initiatives for quality improvement could be generated based on those insights, which led to both personal and workplace interests. However, collecting and analyzing non-numerical data were challenging. In conclusion, the qualitative research method was useful to gain insights in identifying problems and helped to uncover the requirements in good quality improvement plans and better service system. The process of training should recruit participants who are willing and ready to dedicate, emphasize on regular practice, and provide supportive mentors.

**Keywords:** quality Improvement, perception, experience, workshop, qualitative research

## บทนำ

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นบทบาทอันสำคัญของงานบริหารศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ที่ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ปรับปรุงโดยคิดค้นหาวิธีการ ทำงานให้ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้มารับบริการภายในศูนย์การแพทย์ฯ ได้รับประโยชน์และมีความปลอดภัยสูงสุด แต่จากการจัดฝึกอบรมในหลาย ๆ หลักสูตรที่ผ่านมาบุคลากรกลับนำไปปรับใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้น้อย และไม่เห็นถึงความสำคัญที่จะเข้ารับการพัฒนาตนเอง

ศูนย์การแพทย์ฯ จึงได้จัดให้มีโครงการ “From Patient Experience to Quality Improvement” ขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการทำงานที่ชัดเจนและรับฟังความคิดเห็นในเชิงลึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพันธกิจด้านการพัฒนาศักยภาพของทุนมนุษย์ มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากร ผู้ให้บริการผู้ป่วยจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในศูนย์การแพทย์ฯ มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ วิธีการ ที่สามารถประยุกต์ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง และเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ ธิริวี และ ปรีดี (2560) กล่าวว่า การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามผล ร่วมปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน และร่วมได้รับประโยชน์จากการพัฒนา และนำความรู้หรือข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานในระดับองค์กรให้เป็นระบบ เป็นการพัฒนาของคนโดยคนและเพื่อคน ทั้งนี้ โครงการ “From Patient Experience to Quality Improvement” ดังกล่าว จึงมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถในการบูรณาการความรู้ ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพมาผนวกเข้ากับ การปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ ด้วยการจัดอบรม ภาคทฤษฎี มีการฝึกปฏิบัติ และสรุปผล ซึ่งรูปแบบการจัดฝึกอบรมจะเชื่อมโยงถึงวิธีการและกระบวนการรับฟังข้อมูลจากการบอกเล่าและความคิดเห็นจากประสบการณ์ตรงของผู้มารับบริการ รวมถึงการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และสนับสนุนให้บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการได้จัดทำโครงการเสนอขอจริยธรรมในมนุษย์ และสรุปรายงานฉบับสมบูรณ์ให้เป็นผลงานทางวิชาการต่อไปได้ ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ “From Patient Experience to Quality Improvement” ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ดังนั้น ผู้เขียนมีความสนใจศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการตระหนักและรับรู้ของผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการถอดบทเรียนการเรียนรู้จากผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อนำเอาผลของการเรียนรู้ไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้เข้าอบรมในครั้งต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้ทราบมุมมองการรับรู้ และประสบการณ์ของผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ
2. เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งต่อไป

## ระเบียบวิธีวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ระเบียบวิธีวิจัย Ethnography โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการอาศัยการสนทนา ซักถามและโต้ตอบระหว่างผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) กับผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยและยินยอมให้ผู้สัมภาษณ์บันทึกเทปในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ และในส่วนประเด็นคำถามเป็นการสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิดที่ผู้สัมภาษณ์สร้างขึ้นเองเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย การวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ ID 02-61-85 ย

### ประชากร

ประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มบุคลากรที่สังกัดและปฏิบัติงานภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวนทั้งสิ้น 18 คน ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการแบบสุ่มตัวอย่างที่มีความเด่นชัดหรือสนใจมากเป็นพิเศษ (Intensity-sampling) จำนวน 9 คน โดยจะสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมฯ จนพบว่า ข้อมูลที่ได้เริ่มเริ่มซ้ำ (Data saturation) การกำหนดคุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการวิจัยเชิงคุณภาพของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการอบรมฯ

2. สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาไทยกับผู้วิจัยได้เข้าใจ

3. มีความยินดีที่จะเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลตามแบบการขอความช่วยเหลือ และคุ้มครองสิทธิการเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย (Inform consent)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

บทสัมภาษณ์ ข้อคำถามการสัมภาษณ์ เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured interview) โดยใช้แบบคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคำถาม (รายการหัวข้อและคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและจัดลำดับไว้ : Interview Guide) ที่เตรียมมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ค้นหาความต้องการจากการรับรู้และประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรมฯ กำหนดวัตถุประสงค์ของข้อคำถามตามปัญหาการวิจัย แล้วเขียนแนวคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเป็นประเด็นกว้าง ๆ และมีความยืดหยุ่นตามการสนทนา ไม่กำหนดจำนวนคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมตรงประเด็นที่ต้องการ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบโดยใช้คำพูดของตนเองอย่างอิสระ โดยมีการบันทึกเสียงและใช้การสังเกต สีน้หน้า ทำทาง อารมณ์ร่วมด้วย บทสัมภาษณ์นี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1:** ข้อคำถามปลายเปิดและคำถามเจาะลึก ดังนี้

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างกับการอบรมในครั้งนี้ โดยให้พูดภาพรวมทั่วไป (สอบถามเพิ่มเติมในรายละเอียด ขอให้ยกตัวอย่างประกอบ)

2. ท่านรู้สึกอย่างไรต่องานวิจัยเชิงคุณภาพ (อะไรทำให้ท่านรู้สึกเช่นนั้น อธิบายรายละเอียด และยกตัวอย่างเพิ่มเติม)

3. ท่านมีความคิดเห็นที่งานวิจัยเชิงคุณภาพแตกต่างจากงานวิจัยที่ท่านเคยทำหรือคุ้นเคยอย่างไรบ้าง (ส่วนไหนหรือช่วงไหนของการอบรมที่ทำให้ท่านรู้สึกเช่นนั้น อธิบายรายละเอียด พร้อมช่วยยกตัวอย่างเพิ่มเติม)

4. ท่านคิดว่า งานวิจัยเชิงคุณภาพจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ท่านทำอย่างไร (ส่วนไหนหรือช่วงไหนของการอบรมที่ทำให้ท่านรู้สึกเช่นนั้น อธิบายรายละเอียด พร้อมช่วยยกตัวอย่างเพิ่มเติม)

5. ท่านพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมกับการอบรมครั้งนี้มากน้อยเพียงใดอย่างไร (รู้สึกว่ามีปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายอย่างไรบ้างในการอบรม ส่วนไหนหรือช่วงไหนของการอบรมที่ทำให้ท่านรู้สึกเช่นนั้น อธิบายรายละเอียด พร้อมยกตัวอย่างเพิ่มเติม)

## ส่วนที่ 2: ข้อคำถามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจะประเมินหลังการสัมภาษณ์ครั้งแรก หากพบว่าคำถามบางคำถามไม่สามารถสื่อไปยังสิ่งที่ต้องการจะปรับคำถามให้เหมาะสม โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่วิเคราะห์คำถามเบื้องต้นและประเด็นสำคัญที่ยังไม่ชัดเจน มาปรับแนวคำถาม เพื่อใช้สัมภาษณ์กับผู้ใช้ข้อมูลครั้งที่สองและทำการวิเคราะห์เบื้องต้นในแต่ละราย รวมทั้งเขียนแนวคำถามกว้าง ๆ สำหรับใช้สัมภาษณ์ผู้ใช้ข้อมูลรายต่อไป จนได้ข้อมูลที่อิ่มตัว (data saturation) ซึ่งในระหว่างการสัมภาษณ์ไม่มีแบบบันทึกข้อมูล แต่ผู้สัมภาษณ์มีการจดบันทึกสีหน้า ท่าทาง และบรรยากาศในการสัมภาษณ์เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลวันที่ 6 กันยายน 2561 – 1 ตุลาคม 2561 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยมีบทบาทสำคัญในการเก็บข้อมูลการสังเกต จดบันทึก สัมภาษณ์ และสืบค้นข้อมูลเอกสารเพื่อหาข้อสรุป หรือตั้งสมมุติฐานจากข้อมูลจริงที่พบจากการวิจัย โดยทำการกำหนดตัวอย่างและพื้นที่ของการวิจัยที่ชัดเจน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่เป็นบริบทของข้อมูลในการวิจัยทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวดาว (2554) กล่าวไว้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ และใช้เทคนิค การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดเกี่ยวกับโลกทัศน์ ความรู้สึก ค่านิยม พฤติกรรม คุณลักษณะโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อประสานงานผู้ใช้ข้อมูลที่มีประสบการณ์จากการเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการวิจัยเชิงคุณภาพ ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระพรต ตามเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง โดยจะทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ การวิจัย กระบวนการสัมภาษณ์ข้อมูลในการทำวิจัยให้แก่กลุ่มตัวอย่าง และแจ้งขออนุญาตทำการบันทึกเทประหว่าง สัมภาษณ์ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้อ่านข้อความในหนังสือยินยอมการบอกกล่าวและเต็มใจ และลงนามในใบ Inform consent

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ใช้ข้อมูลตามคำถามที่กำหนดไว้ โดยไม่เรียงคำถาม ใช้เวลาประมาณ 20-30 นาทีต่อราย โดยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง และทำในสถานที่ส่วนตัว เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบโดยใช้คำพูดของตัวเองอย่างอิสระจนพบว่า ข้อมูลที่ได้ นั้นเริ่มซ้ำ ข้อมูลนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

3. ทำการถอดเทปสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้แบบคำต่อคำ

4. มีการทวนสอบกับผู้ให้ข้อมูลทุกคนก่อนการวิเคราะห์และปรับแก้ไข

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำโดยผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย ใช้หลักการวิเคราะห์แบบอุปนัยและกระบวนการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งสอดคล้องกับ (Braun and Clarke, 2006) และ ศิริรัตน์ (2563) ที่ได้ให้แนวทางแล้วนำมากำหนดหัวข้อ การตั้งชื่อชุดรูปแบบ และการสร้างรายงาน การวิเคราะห์ข้อมูลจะเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจ (familiarization) จับประเด็นสำคัญและให้รหัส (coding) และจัดหมวดหมู่หัวข้อย่อยตีความและดูความสัมพันธ์ของประเด็นสำคัญ (Interpret) สร้างข้อสรุปจากชุดข้อมูลที่ได้เพื่อกำหนดกรอบประเด็น (thematic framework) และนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อสรุปและยอมรับในประเด็นหลัก (theme) มีขั้นตอนดังนี้

1. วางแนวทางการวิเคราะห์เบื้องต้น ทำการอ่านบทพรรณบทสัมภาษณ์ของแต่ละคน โดยค้นหาข้อความที่เกี่ยวข้องอารมณ์ ความรู้สึก ความใส่ใจของผู้รับการสัมภาษณ์

2. จัดระบบข้อมูลและแยกประเภทของข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ นำข้อความที่สื่อถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความใส่ใจของผู้รับการสัมภาษณ์ทุกคนเขียนลงในกระดาษ Post it

3. ให้รหัส (Code) จัดกลุ่มหัวข้อข้อความที่เหมือนกันไว้รวมกัน โดยกำหนดรหัส (Code) ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนเพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูล

4. ตีความ (Interpret) พิจารณาเลือกประโยคข้อความสั้น ๆ ที่สื่อความหมายเดียวกันได้อย่างชัดเจน มาประกอบเป็นตัวอย่างประมาณ 2 - 3 ข้อความ

5. สร้างข้อสรุปจากกระบวนการตีความและจัดหมวดหมู่เป็นแก่นเรื่อง โดยจัดทำแผนภูมิแยกตามหัวข้อให้สอดคล้องกับตัวอย่างข้อความที่เลือกไว้ เพื่อใช้สำหรับการอภิปรายต่อไป

### ผลการวิจัย

งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เพื่อให้ทราบการรับรู้ ความรู้สึก และมุมมองของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อวิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ วิธีการสอน ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้เข้าอบรมในครั้งต่อไป ซึ่งคำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า โดยได้ข้อคำถามมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการเพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างขึ้น แล้วนำบทสัมภาษณ์มาใช้ทดสอบในกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องวิจัย จำนวน 1 ราย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก หลังจากนั้นได้ทำการติดต่อประสานงานผู้ที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยความสมัครใจ โดยก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะแนะนำตัวชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย และขออนุญาตสัมภาษณ์บันทึกเทปพร้อมทั้งบันทึก แบบแสดงความจำนงในการให้ข้อมูล วิธีการสัมภาษณ์เป็นแบบรายบุคคล ใช้เวลาเฉลี่ยคนละประมาณ 20-30 นาที เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์มากที่สุด 27.48 นาที และน้อยสุด 12.14 นาที สถานที่ดำเนินการสัมภาษณ์จะเป็นตามที่ได้ให้ข้อมูลสะดวก ซึ่งเป็นการไปสัมภาษณ์ที่หน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลเอง จำนวน 2 ราย และมาให้ข้อมูลที่หน่วยงานของผู้สัมภาษณ์เอง จำนวน 7 ราย การสัมภาษณ์จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบโดยใช้คำพูดของตัวเองอย่างอิสระ (Semi-structure, Face to Face interview)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 9 ราย มีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน/หน่วย เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุระหว่าง 36 – 55 ปี ประกอบไปด้วยสหสาขาวิชาชีพ ดังนี้ 1) ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 7 ราย 2) นักวิชาการพัฒนาคุณภาพงาน จำนวน 1 ราย และ 3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 ราย มีความเกี่ยวข้องข้อในบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพงานของศูนย์การแพทย์ฯ เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองต่อกลยุทธ์ของคณะฯ (Strategic Objective) ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก (ตารางที่ 1)

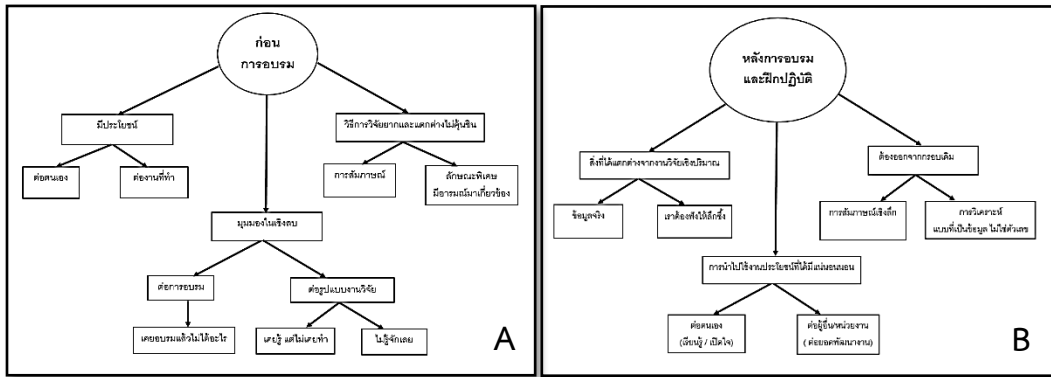
ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้เข้าร่วมการศึกษาวิจัย

ชื่อ	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	หญิง	36	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	หญิง	45	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	หญิง	49	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	หญิง	54	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	หญิง	46	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	หญิง	40	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	หญิง	55	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	หญิง	37	พยาบาลวิชาชีพ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9	หญิง	50	หัวหน้างาน

จากการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ บทเรียนจากการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพสู่การพัฒนา ผู้เขียนสามารถนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวเป็น 2 ส่วน คือ การถอดบทเรียนการเรียนรู้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ และแนวทางการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการ วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. การถอดบทเรียนการเรียนรู้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และมีการถามซ้ำในประเด็นถึงความรู้สึกที่มีต่อการอบรมวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้เห็นมุมมองและการรับรู้ถึงประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นแนวทางการตอบคำถามเกี่ยวกับการรับรู้และมุมมอง “ก่อน” และ “หลัง” ของผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การรับรู้และมุมมองต่องานวิจัยเชิงคุณภาพก่อน (A) และหลัง (B) การอบรม

1.1 การรับรู้และมุมมอง **ก่อน** การเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งเป็น 3 แก่นเรื่อง ดังนี้

**แก่นเรื่องที่ 1: มีประโยชน์ “ต่อตนเอง” และ “ต่องานที่ทำ”**

จากประเด็นหลักในเรื่อง “มีประโยชน์” ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รู้สึกดีกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะเคยรู้ เคยเรียนเกี่ยวกับวิจัยประเภทนี้มาบ้าง แต่ด้วยภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมาก ทำให้ไม่มีโอกาสที่จะมาสนใจเพิ่มพูนความรู้พัฒนาตนเองได้ ซึ่งความรู้ที่เคยเรียนมาก็ได้ร้างรา ไม่เคยได้ลองนำมาใช้งานจริงจัง จึงทำให้ลืม ซึ่งการจัดอบรมในครั้งนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่คิดว่าน่าจะได้กลับมาทบทวน ความรู้ เปิดมุมมองใหม่ ๆ อีกครั้ง และเชื่อว่าจะได้แนวทาง วิธีการใหม่ ๆ ไปต่อยอดงานที่ปฏิบัติแบบเดิม ๆ มานาน การอบรมครั้งนี้จึงคาดหวังที่จะได้เครื่องมือที่นำไปใช้ช่วยพัฒนางานและตนเองต่อไปได้

**ต่อตนเอง:**

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “.....ได้เปิดมุมมองใหม่ ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....ได้พัฒนาตนเองไปในตัว”

**ต่องานที่ทำ:**

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 ให้ข้อมูลว่า “.....มันน่าจะช่วยในการพัฒนาและต่อยอดงานได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....บริบทหน้าที่ต้องทำและคิดพัฒนา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 ให้ข้อมูลว่า “.....น่าจะเป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเราพัฒนางานได้”

**แก่นเรื่องที่ 2: วิธีการวิจัยยากและแตกต่างไม่คุ้นชิน “การสัมภาษณ์” และ “ลักษณะพิเศษมีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง”**

จากประเด็นหลักในเรื่อง “ยาก” ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รู้สึกถึงวิธีการของงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีกระบวนการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ โดยเข้าไปพูดคุยทำความเข้าใจกับเรื่องราว ความรู้สึก พฤติกรรม ประสบการณ์ และฟังความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกในมิติที่หลากหลายของประเด็นที่สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะเข้าไปสัมภาษณ์ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และสรุปจับประเด็นออกมา ซึ่งความไม่คุ้นชินและขาดการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการทำวิจัยเชิงคุณภาพยังยาก และหาแนวไม่ได้ ยังไม่รู้ว่าจะไปในทิศทางไหน ผู้ให้ข้อมูลบางคนรู้สึกว่าไม่ชอบทำ ไม่ชอบพูดคุยกับใครแบบนี้

**การสัมภาษณ์:**

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า “.....จะพูดจะคุยยังไง หาแนวทางไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่า “.....ไม่ชอบทำ ไม่อยากจะคุยกับใคร”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า “.....มันลึก มันยากที่จะทำ”

ลักษณะพิเศษมีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง: เป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงความรู้สึกเชิงลึกที่เกิดขึ้นจริงในความนึกคิด และแสดงออกมาเป็นมุมมอง ความคิดเห็น อารมณ์ โดยเฉพาะสิ่งที่เป็นการรู้สึก ความเชื่อ ความต้องการ

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้ข้อมูลว่า “.....มันเป็นการรับรู้ความรู้สึก”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่า “.....มันต้องใช้ความละเอียดอะไรต่าง ๆ มาก”

**แก่นเรื่องที่ 3:** มุมมองในเชิงลบ “ต่อการอบรม” และ “ต่อรูปแบบงานวิจัย”

จากประเด็นหลักในเรื่อง “มุมมองในเชิงลบ” ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลเน้นย้ำในเรื่องประสบการณ์การเข้าอบรมที่ผ่านมา มีความรู้สึกที่ไม่ดีบ่อยครั้งเมื่อได้เข้าอบรมกับหลาย ๆ หลักสูตร เพราะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงไม่ได้ ขาดที่ปรึกษา ที่จะชี้แนะแนวทาง ซึ่งการเข้าอบรมในครั้งนี้ก็ไม่ได้คาดหวังเช่นกัน โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ แต่ด้วยการทำวิจัยเชิงปริมาณมีขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลที่ง่ายและรวดเร็วกว่า จึงนิยมนำมาใช้งานเพื่อเก็บข้อมูลมากกว่างานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพก็เป็นเรื่องใหม่ของผู้ให้ข้อมูลบางคนที่ไม่เคยรู้ไม่เคยเรียนมา จึงเป็นสิ่งที่ไม่คุ้นชินและเกิดคำถามถึงวิธีการเก็บข้อมูลว่าทำไมเราต้องไปสัมภาษณ์ ซึ่งยังมีผู้ให้ข้อมูลบางคนมีความรู้สึกเชิงลบต่อการวิจัยเชิงคุณภาพว่าเป็นอะไรที่ยุ่งยาก วุ่นวาย น่าเบื่อ ไม่ต้องการรู้พื้นที่จะทำอีก

**ต่อการอบรม:** เคยอบรมแล้วไม่ได้อะไร?

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า “.....อบรมอย่างเดียวแล้วก็ไม่ได้ทำ เสียความรู้สึก”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....ทำเพราะไม่รู้ ไม่มีแนวทาง หลักยึด”

**ต่อรูปแบบงานวิจัย:** เคยรู้ แต่ไม่เคยทำ

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “.....รู้แนวคิด แต่ไม่เคยทำ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่า “.....มันยุ่งยาก วุ่นวาย น่าเบื่อ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้ข้อมูลว่า “.....ไม่ได้คิดว่าจะต้องมารู้พื้นที่”

**ต่อรูปแบบงานวิจัย:** ไม่รู้จักเลย

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า “.....ไม่รู้เรื่องอะไรเลย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า “.....ไม่เคยเรียน ไม่รู้จัก เรียนเชิงปริมาณมา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “.....ทำไมเราต้องไปสัมภาษณ์”

1.2 การรับรู้และมุมมอง **หลัง**การเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและหลังการฝึกปฏิบัติ แบ่งเป็น 3 แก่นเรื่อง ดังนี้

**แก่นเรื่องที่ 1:** สิ่งที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

จากประเด็นหลักในเรื่อง “สิ่งที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยเชิงปริมาณ” ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใจและรู้งานวิจัยเชิงคุณภาพให้ความสำคัญกับ “การฟัง” ในประเด็นข้อมูลที่แสดงออกมาเป็นความคิดเห็น ความรู้สึก พฤติกรรม และอารมณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่แอบแฝงอยู่ในส่วนลึกของความต้องการ ความรู้สึก ความเชื่อ และไม่สามารถอธิบายเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ในเชิงสถิติ ตัวเลขหรือเหตุผลทั่ว ๆ ไป ดังนั้น การวิจัยเชิงคุณภาพจึงควรให้ความสำคัญกับการฟังให้มาก แล้วทำความเข้าใจ มีสติ คิดตามจับประเด็นกับคำพูดที่เป็นมุมมองที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ และต้องการสื่อสารออกมาให้ได้ เพราะนั่นคือข้อมูลที่แท้จริงที่เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความต้องการเชิงลึก

**ข้อมูลจริง:**

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....เข้าใจปัญหาจริง ๆ ที่เค้าแสดงความรู้สึก”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....มันได้เห็นมุมมองเค้าจริง ๆ”

**เราต้องฟังให้ลึกซึ่ง:**

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “.....พยายามเข้าใจและฟังเค้าให้เยอะ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้ข้อมูลว่า “.....ฟังว่าเค้ารู้สึกยังไง มีสติ คิดตาม”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....ฟังแล้วต่อยอดความรู้สึกของเค้า”

## แก่นเรื่องที่ 2: ต้องออกจากกรอบเดิม

จากประเด็นหลักในเรื่อง “ต้องออกจากกรอบเดิม” ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าการสัมภาษณ์ในงานวิจัยเชิงคุณภาพยังเป็นสิ่งที่ยาก เพราะต้องใช้ทักษะการฟังและตีความจากคำพูด ความรู้สึก อารมณ์ ของผู้ให้ข้อมูลกับเรื่องที่เคยมารู้และไม่เคยรู้มาก่อน และต้องพยายามใช้คำถามเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเรื่องที่สัมภาษณ์ให้มากที่สุด ซึ่งในบางช่วงของการสัมภาษณ์ยังคงมีความกังวลกับชุดคำถามที่เตรียมไป ทำให้ตีกรอบความคิดจนลงลึกในประเด็นที่พูดไม่ได้ หรือพยายามที่จะใช้คำถามเจาะลึกแต่กลับพาผู้ให้ข้อมูลออกนอกเรื่องเอง ซึ่งวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำหายอย่างมาก และต้องฝึกฝนบ่อย ๆ นอกจากนี้การนำข้อมูลที่ได้ออกมาอภิปรายผลเพื่อจำแนกและจัดระบบข้อมูลการวิเคราะห์แยกแ่งสาระที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบ หาสาเหตุความสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นซึ่งผู้ให้ข้อมูลบางคนมองว่าถ้าสามารถดึงข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์มาใช้ ประโยชน์ที่ได้ก็จะดีมาก

### การสัมภาษณ์เชิงลึก:

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้ข้อมูลว่า “.....ต้องเจาะลึก”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า “.....ลงลึกไม่ได้ เพราะไปตีกรอบหรือพาออกนอกกรอบเอง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ให้ข้อมูลว่า “.....ต้องเข้าใจความรู้สึกแทนที่จะใช้ความคิดเห็นเข้าไป”

### การวิเคราะห์แบบที่เป็นข้อมูล ไม่ใช่ตัวเลข:

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้ข้อมูลว่า “.....ข้อมูลที่ได้จะอภิปรายผลยังไง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้ข้อมูลว่า “.....ถ้าดึงข้อสรุปมาใช้ได้ ประโยชน์มันก็จะเยอะ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....นำความรู้สึกที่ได้มาแยกแ่งว่ามันเกิดอะไร มันทำหาย”

## แก่นเรื่องที่ 3: การนำไปใช้งานประโยชน์ที่ได้มีแน่นอน

จากประเด็นหลักในเรื่อง “การนำไปใช้งานประโยชน์ที่ได้มีแน่นอน” ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่างานวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้อบรมไปในครั้งนี้ น่าจะเป็นอีกเครื่องมือที่จะเข้ามาเป็นตัวช่วยในกระบวนการทำงานและต่อยอดเพื่อช่วยพัฒนางานใหม่ๆ ได้ เพราะเมื่อได้เรียนรู้กระบวนการ วิธีการ เทคนิคการทำวิจัยเชิงคุณภาพแล้ว มองว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้และปรับให้เข้ากับงานที่รับผิดชอบได้ ซึ่งเป็นงานที่ให้บริการผู้ป่วย ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็น และสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ แต่ด้วยลักษณะเฉพาะของงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสำหรับเก็บข้อมูล และต้องฟังแล้วจับประเด็นความรู้สึก ความต้องการ อารมณ์ พฤติกรรม แล้วคิดตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลจริง ดังนั้น การเปิดใจยอมรับการฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ และพัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การทำวิจัยเชิงคุณภาพก็ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ตืออีกเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยเป็นช่องทางการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้

### ต่อตนเอง (เรียนรู้/เปิดใจ):

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้ข้อมูลว่า “.....ต้องฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ให้ข้อมูลว่า “.....ต้องพัฒนาเรียนรู้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ให้ข้อมูลว่า “.....เปิดใจ เรียนรู้ ฝึกฝน และต่อยอดเข้ากับงาน”

### ต่อผู้อื่น/หน่วยงาน (ต่อยอดพัฒนางาน):

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ให้ข้อมูลว่า “.....นำไปใช้กับงานเพื่อรับฟัง มันมีประโยชน์”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้ข้อมูลว่า “.....ได้ประโยชน์และรู้ความรู้สึกว่าเค้าคาดหวังอะไรกับเรา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 ให้ข้อมูลว่า “.....เป็นเครื่องมือที่เข้ามาต่อยอดพัฒนางาน”

## 2. แนวทางการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และมีการถามซ้ำถึงความรู้สึกที่มีต่อการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เห็นมุมมองการรับรู้ และประสบการณ์ผู้ที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพต่อการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2



**ตารางที่ 2** มุมมองการรับรู้ และประสบการณ์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการและวิธีการ

ประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุง	กระบวนการและวิธีการของการพัฒนา/ปรับปรุง
1. ต้องมีเวลาและให้เวลา	คัดเลือกผู้เรียนที่พร้อมที่จะเสียสละเวลาและทุ่มเทได้อย่างเต็มที่ เพราะแต่ละขั้นตอนใช้เวลาที่ค่อนข้างมากซึ่งอาจจะกระทบเวลาการทำงานประจำและเวลาส่วนตัว
2. ต้องเปิดใจและเต็มใจ	วิธีการที่ยากและไม่คุ้นชิน ผู้เรียนต้องเปิดใจและเต็มใจยอมรับที่จะพัฒนาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง จะได้ไม่เกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. ต้องให้ฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ	ให้ความสำคัญกับกระบวนการฝึกปฏิบัติตั้งแต่การฝึกสัมภาษณ์และรับฟังเพื่อเก็บข้อมูล การนำข้อมูลมาอภิปรายผลเพื่อจัดกลุ่มหาแก่นเรื่อง และการเขียนรายงาน ซึ่งควรจัดตารางกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยเพิ่มทักษะและความชำนาญ
4. ต้องมีพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาให้คำแนะนำ	ในทุกช่วงของการฝึกปฏิบัติไปตลอดจนถึงการออกปฏิบัติจริงควรมีพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาคอยช่วยชี้แนะแนวทางควบคู่ไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความมั่นใจ

**สรุปผลการวิจัย**

1. การถอดบทเรียนการเรียนรู้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ จากมุมมองการรับรู้ และประสบการณ์ “ก่อน” และ “หลัง” ของผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ผลของการรับรู้และมุมมองของผู้เข้าร่วมโครงการสรุปได้ดังนี้

1.1 การรับรู้และมุมมองก่อนการเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพแบ่งเป็น 3 แก่นเรื่อง คือ มีประโยชน์ (ต่อตนเอง / ต่องานที่ทำ) วิธีการวิจัยยากและแตกต่างไม่คุ้นชิน (การสัมภาษณ์ / ลักษณะพิเศษมีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง) และมุมมองในเชิงลบ(ต่อการอบรม(เคยอบรมแล้วไม่ได้อะไร) / ต่อรูปแบบงานวิจัย(เคยรู้ แต่ไม่เคยทำ / ไม่รู้จักเลย))

1.2 การรับรู้และมุมมองหลังการเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและฝึกปฏิบัติแบ่งเป็น 3 แก่นเรื่อง คือ สิ่งที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยเชิงปริมาณ(ข้อมูลจริง / เราต้องฟังให้ลึกซึ้ง) ต้องออกจากกรอบเดิม(การสัมภาษณ์เชิงลึก / การวิเคราะห์แบบที่เป็นข้อมูล ไม่ใช่ตัวเลข) และการนำไปใช้งานประโยชน์ที่ได้มีแน่นอน (ต่อตนเอง (เรียนรู้ เปิดใจ) / ต่อผู้อื่นหรือหน่วยงาน (ต่อยอดพัฒนางาน))

2. แนวทางการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า กระบวนการวิธีการฝึกอบรมควรคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเต็มใจ พร้อมทั้งจะทุ่มเทเสียสละเวลา เน้นให้มีการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ

**อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นมุมมองการรับรู้ และประสบการณ์ของผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งพบว่า การอบรมในครั้งนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีและเป็นโอกาสที่จะได้พัฒนาดตนเองและพัฒนางาน ได้ทบทวนความรู้ เปิดมุมมอง เพื่อเป็นแนวทาง วิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ และนำไปต่อยอดพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้ เพราะด้วยภาระงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ให้บริการภายในโรงพยาบาลซึ่งมีผู้รับบริการที่มีความคาดหวังและความต้องการที่หลากหลาย ยากที่จะเข้าใจ การนำวิธีการสัมภาษณ์และรับฟังความรู้สึก ความต้องการ สังเกตอารมณ์ พฤติกรรมจากงานวิจัยคุณภาพมาเป็นเครื่องมือช่วยในการค้นหาข้อมูลเชิงลึกทางอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่สามารถวิเคราะห์จากตัวเลขได้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาอภิปรายผลเพื่อจำแนกและจัดระบบข้อมูล การวิเคราะห์แยกแ่งสาระที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้คำตอบ หาสาเหตุความสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งประโยชน์ที่ได้ก็จะมามาก สอดคล้องกับ แวดาว (2554) ที่ได้กล่าวว่า งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยอีกแขนงหนึ่งที่แสวงหาความจริง ในสภาพที่เป็นอยู่โดยธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) ซึ่งเป็นการศึกษาโดยมองภาพรวมทุกมิติ (Holistic perspective) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่สนใจกับสภาพแวดล้อมนั้น ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นความรู้สึกนึกคิด คุณค่าของมนุษย์และความหมายที่มนุษย์ให้ต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Analysis) ให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมของหลายมิติด้วยตัวผู้วิจัยเอง

หากพิจารณาจากมุมมองการรับรู้ต่องานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า เคยได้รู้ได้เรียนมาแล้ว และมองว่าเป็นสิ่งที่ยาก ใช้เวลาค่อนข้างมากและไม่คุ้นชินที่จะทำ เพราะคุ้นชินแต่การทำวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการทางสถิติ ตัวเลขมากกว่า เพราะง่าย เสรีเร็ว ใช้เวลาน้อย ซึ่งข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับบทความของ กิติพัฒน์ (2554) กล่าวว่า “งานวิจัยเชิงคุณภาพจะต้องใช้เวลาเพื่อไปสัมภาษณ์ เพื่อเรียนรู้ทำความเข้าใจกับเรื่องราว ความรู้สึก พฤติกรรม ประสบการณ์ และฟังความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในมิติต่าง ๆ ที่หลากหลายของประเด็นที่สัมภาษณ์” ซึ่งหากได้พิจารณาและทำความเข้าใจกับลักษณะเฉพาะของเครื่องมือทั้ง 2 แบบนี้แล้ว แล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับงานตามบริบทหน้าที่ที่รับผิดชอบ เชื่อว่าจะได้แนวทาง วิธีการใหม่ ๆ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจน เกิดความคลาดเคลื่อนน้อย และได้ชุดข้อมูลที่จะนำไปใช้ช่วยพัฒนาและต่อยอดงาน ซึ่งสิ่งที่ย่อมมีประโยชน์แน่นอนต่อผู้วิจัย

โดยผู้ให้ข้อมูลเน้นถึงความสำคัญของการสัมภาษณ์เพื่อรับฟังข้อมูลและทำความเข้าใจ มีสติ คิดตาม จับประเด็น และดึงความรู้สึกจากประสบการณ์ในคำพูดที่เป็นมุมมอง ความรู้สึก ความต้องการ ความเชื่อที่แอบแฝงอยู่ในส่วนลึกของผู้ให้ข้อมูลรับรู้และต้องการสื่อสารออกมาให้ได้ ซึ่งเรื่องที่สัมภาษณ์อาจจะเป็นเรื่องที่รู้และไม่รู้มาก่อน โดยผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องไปกังวลกับชุดคำถามที่เตรียมไว้มากจนเกินไป ควรปล่อยให้ไปตามธรรมชาติทางคำพูดและความคิด เพราะจะได้ไม่ไปตีกรอบความคิดผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลจนลึกลงไปในประเด็นที่สัมภาษณ์ไม่ได้หรือพาออกนอกเรื่อง และไม่ควรขึ้นาคำตอบให้กับผู้ให้ข้อมูลเพราะจะทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับ บทความของ ถึงดิน (2552) “ขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็จะเฝ้าฟังอย่างจดจ่อพร้อมกับกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเรียกความคิด ความทรงจำหรือประสบการณ์ออกมาอย่างเป็นเรื่องราวและมีความหมาย โดยผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้ช่วยดึงข้อมูลช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลเรียบเรียงเรื่องราวออกมาอย่างมีความหมายให้ได้มากที่สุด” แต่ด้วยลักษณะเฉพาะของงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องใช้ทักษะการฟังและการสัมภาษณ์ เพื่อดึงข้อมูลเชิงลึกในประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งใหม่และเก่า หรือประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนออกมาด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เช่น การจับประเด็น-ตามประเด็น การตีความ และปล่อยให้ผู้ตอบมีอิสระในการพูดออกมาอย่างเต็มที่ไม่มีมีการไปกระตุ้น ซึ่งด้วยความไม่คุ้นชินและขาดประสบการณ์ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพเพียงยากที่จะพูดจะคุย หาแนวทางไม่ได้ และยังมีมองไม่รู้ว่าจะไปทิศทางไหน ดังนั้น ถ้าได้มีการจัดให้ฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ อย่างสม่ำเสมอ พัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเปิดใจยอมรับ การทำวิจัยเชิงคุณภาพก็ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ดีอีกเครื่องมือหนึ่งที่จะนำมาต่อยอดและปรับใช้ให้ เข้ากับการทำงานที่รับผิดชอบต่อไปได้

ซึ่งการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ เป็นกระบวนการหนึ่งที่ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระพรตน์ จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรระดับหัวหน้างาน/หน่วย ให้มีองค์ความรู้และเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจ ฝึกประสบการณ์ใช้เทคนิคในกระบวนการรับฟังข้อมูล และสร้างความมั่นใจก่อนที่จะออกไปเก็บข้อมูลจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์และนำมาใช้กับบริบทของงานบริการต่าง ๆ เพื่อจะช่วยยกระดับและสนับสนุนงานบริการสุขภาพให้ดียิ่งขึ้นตามที่ผู้บริหารศูนย์การแพทย์ฯ ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นประโยชน์ของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ แต่ก็ยังมีมุมมองจากการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลต่อกระบวนการ วิธีการ ที่ควรที่จะพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้เข้าร่วมอบรมในครั้งต่อไป โดยสิ่งแรกที่ผู้ให้ข้อมูลมองว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ที่จะตัดสินใจเข้าร่วมการอบรมในครั้งต่อไป คือ “ต้องเต็มใจ” และ พร้อมเปิดใจที่จะเรียนรู้และเสียสละเวลา ไม่ได้เป็นการบังคับจากผู้บังคับบัญชา เพราะเมื่อเข้าไปอบรมแล้วไม่ใช่สิ่งที่ชอบจะทำให้เบื่อหน่ายและหมดกำลังใจที่จะทำต่อ ประการที่สอง “ต้องมีเวลาให้” เพราะกระบวนการเรียนการสอนตั้งแต่เริ่มจนจบการอบรมค่อนข้างใช้เวลามากซึ่งจะไปกระทบกับเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว ประการที่สาม “ต้องให้ฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ” เพราะการเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อรับฟัง ตีความ จับประเด็น และสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล การจัดทำตารางให้ความสำคัญกับการฝึกปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญสม่ำเสมอเก็บข้อมูลจริงจะช่วยเพิ่มความมั่นใจได้ ประการที่สี่ “ต้องมีพี่เลี้ยงและที่ปรึกษา” เพราะกระบวนการ วิธีการ ยาก ไม่คุ้นชินและขาดประสบการณ์ ถ้ามีพี่เลี้ยงคอยชี้แนะควบคู่ไปพร้อมจะช่วยเติมเต็มในเนื้อหาสาระให้สมบูรณ์มากขึ้น และทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมฯ ไม่รู้สึกเดียวดาย เคว้งคว้าง และเป็นกังวลมากจนไม่มีกำลังใจที่จะลงมือทำต่อได้ รวมทั้งเมื่อต้องนำออกไปใช้ปฏิบัติงานจริงแล้วทำไม่ได้ ก็ควรมีช่องทางให้ติดต่อปรึกษาด้วย

ฉะนั้น การจัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร จึงควรมีการเชื่อมโยงเนื้อหาและกิจกรรมต่าง ๆ ให้น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ วชิระ (2555) ได้อธิบายไว้ว่า การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ

ปัจจัยการรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมองว่าเนื้อหาของงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีมากและค่อนข้างยาก การสร้างรูปแบบการเรียนการสอนที่ช่วยให้เข้าใจง่าย ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เร็วขึ้น และควรเน้นให้ฝึกทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการสัมภาษณ์บ่อย ๆ เช่น การจับประเด็น การตีความ การเจาะลึกจากคำถาม-คำตอบ โดยให้มีผู้สอนคอยควบคุมชี้แนะให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความมั่นใจก่อนที่จะให้สัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจริง รวมถึงให้ความสำคัญในการนำข้อมูลมาอภิปรายผลเพื่อจำแนกและจัดระบบข้อมูล การวิเคราะห์ แก่นเรื่องสาระที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมากที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ได้ต่อไป

**ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย**

จากรูปแบบการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพดังกล่าว เป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรวิ และ ปรีดี (2560) กล่าวว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณที่มากมาย แต่องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรความรู้จากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถภายในองค์กรให้คุ้มค่าได้ โดยผ่านกระบวนการเรียนการสอน ถ่ายทอด เรียนรู้จากประสบการณ์ หรือจากองค์ความรู้ต่าง ๆ รวมกัน เพื่อให้เชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาต่อยอดงานให้สามารถตอบสนองกับนโยบายที่องค์กรกำหนดได้ ทั้งนี้ ผู้สอนได้ออกแบบวิธีการสอนมาสำหรับผู้เข้าอบรมที่ต้องการนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพไปใช้พัฒนางานประจำที่รับผิดชอบอยู่ ผ่านการถ่ายทอดเนื้อหาและการฝึกปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ผู้สอนต้องทำให้กระชับ รวดเร็ว และพร้อมไปใช้งานได้ในวันเบื้องต้น และต้องอยู่ภายใต้การควบคุม ชี้แนะ จากผู้สอนเป็นระยะ ๆ จนจบกระบวนการการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งวิธีการสอนแบบนี้อาจจะไม่เหมาะกับการเรียนการสอนนักศึกษาในระดับปริญญาที่จะต้องให้ชุดข้อมูลความรู้ที่ลึกและมีความละเอียด และชั่วโมงการสอนที่มากกว่านี้

ซึ่งแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ได้จากบทเรียนจากการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพสู่การพัฒนาในครั้งต่อไป มีดังนี้

1. การคัดเลือกผู้ที่จะเข้ารับการอบรมต้องเป็นผู้ที่เปิดใจและเต็มใจ พร้อมทั้งจะทุ่มเทเสียสละเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว เพื่อพัฒนาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
2. เน้นและให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะการสัมภาษณ์ การรับฟัง การตีความ การจับประเด็น และการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความชำนาญและคุ้นชินก่อนที่จะออกไปเก็บข้อมูลในสถานการณ์จริง
3. ความมีที่เลี้ยหรือที่ปรึกษาคอยชี้แนะเมื่อต้องนำข้อมูลมาอภิปรายผล จัดกลุ่ม หาแก่นเรื่อง และเขียนรายงาน เพื่อช่วยเติมเต็มข้อมูลให้สมบูรณ์
4. การสนับสนุนเชิงนโยบายจากผู้บริหารให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสพัฒนางานจากสิ่งที่ได้รับจากการอบรมและได้นำเสนอผลงานทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน
5. ยกย่องชมเชย หรือให้รางวัลผู้ที่มีผลงานต่อยอดจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงการรับรู้ ความรู้สึก และมุมมองของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อวิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งภารกิจต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการวิธีการสอนให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้เข้าอบรมในครั้งต่อไป และจากที่กล่าวไปแล้วในข้างต้นถึงการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ในครั้งนี้ ผู้สอนมุ่งเน้นด้านการสอนและฝึกปฏิบัติในระยะเวลาที่จำกัดเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีการ เทคนิคต่าง ๆ ออกไปใช้งานได้ทันที แต่ด้วยภาระงานประจำที่ผู้เข้าอบรมนั้นมีมาก จึงทำให้ลดความสนใจและความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ลง ถึงแม้ว่าผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานจะพยายามสนับสนุนผลักดัน และให้เวลาเพื่อมาร่วมพัฒนางานด้านกรวิจัยแล้วก็ตาม ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ จึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่น่าจะนำมาศึกษาในอนาคตเพื่อให้ทราบความต้องการและรูปแบบที่เหมาะสมที่จะนำมาพัฒนาการสอนสำหรับผู้เรียน จากมุมมองของผู้เข้ารับการอบรมต่อไป

ข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ทำวิจัยไม่มีพื้นฐานด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพแต่มีความสนใจและได้รับการสอนและควบคุมการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ จึงมีโอกาสพัฒนาในงานวิจัยครั้งต่อไปหลายประการ เช่น เพิ่มเติมการทวนสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยวิธีการต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้ข้อมูลมากกว่าเดิมจากการจับประเด็น

การตีความ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีขึ้น นอกจากนี้ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้มากกว่าการทดสอบการรับรู้และความรู้สึก การทดสอบผลสัมฤทธิ์ในการอบรมร่วมด้วยซึ่งเป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method)

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายเพราะได้รับความร่วมมือช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอย่างยิ่ง จากผู้มีพระคุณหลายท่าน ได้แก่

ศาสตราจารย์แพทย์หญิงจิตติมา มโนนัย บาร์ทเล็ทท์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร หลอดโค อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และนางศิริรัตน์ สฤกษ์ดีอภิรักษ์ พยาบาลวิชาชีพ ที่ให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาให้สมบูรณ์

นางวาริ อัสวเสนา หัวหน้างานบริหารศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ที่สนับสนุน ให้คำปรึกษา และผลักดันให้เข้าร่วมการทำการศึกษา

เพื่อนร่วมงานและกลุ่มทีมงานวิจัยเชิงคุณภาพทุกคน ที่เป็นกำลังใจให้กัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่ว่าจะเล็กน้อยหรือมากมาย

สุดท้ายนี้ ขอคุณประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน หรือการทำงานได้ และทำให้ได้เปิดกว้างทางความคิดมากขึ้น กระตือรือร้น เข้มแข็ง อดทน ต่อ การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ

### เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช. 2554. เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพและการสนทนากลุ่ม. [Online]. Available: [http://www.priv.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=896](http://www.priv.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=896). (สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 2563).
- ถึงดิน มุ่งมาจน. 2552. สิ่งที่เราควรเข้าใจในงานวิจัยเชิงคุณภาพ. [Online]. Available: <http://modbanraj.wordpress.com/งานวิจัยเชิงคุณภาพ/เข้าใจวิจัยเชิงคุณภาพ/>. (สืบค้นเมื่อ กันยายน 2563).
- ธีรวิ ทองเจือ และ ปรีดี ทูมเมฆ. 2560. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21: มิติด้านการศึกษา The Guidelines for Human Resource Development in the 21 Century according to Educational Dimension.[Online]. Available:<http://file:///C:/Users/009507/AppData/Local/temp/93420-Artical Text-268773-1-10-20171216.pdf>. (สืบค้นเมื่อสิงหาคม 2563).
- วชิระ ชินหนองจอก. 2555. ทฤษฎีการรับรู้. [Online]. Available: <http://www.gotoknow.org/posts/282194>. (สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 2563).
- แววดาว พรหมเสน. 2554. การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research and Quantitative Research).[Online]. Available: <http://ird.rmuti.ac.th/newweb/journal>. (สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 2563).
- ศิริรัตน์ ศรีโสภา. 2563. การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. [Online]. Available:<http://202.28.33.1/2010/km/ppt-sirirat.pdf>. (สืบค้นเมื่อ กันยายน 2563)
- Braun, V. and V. Clarke. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2): 77-101.