

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ที่มุ่งศึกษาถึงลักษณะของความสามารถที่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวของพยาบาลวิชาชีพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่จะสร้างเสริมภาพลักษณ์ของวิชาชีพที่ปรากฏต่อสาธารณชน ตลอดจนเป็นแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพและส่งเสริมความเข้าใจอันดีต่อผู้มารับบริการ ยังผลให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเกิดการยอมรับของประชาชนต่อวิชาชีพ และโรงพยาบาลในระยะยาว ผลจากการวิจัยจะได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะในการพิจารณาปรับปรุง วางแผน ดำเนินการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาล และการพัฒนาหลักสูตรของสถาบันการศึกษาพยาบาล เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะของบุคลากรพยาบาลให้ออกมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ทางการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ในเรื่องต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ
2. พยาบาลวิชาชีพ : บทบาทหน้าที่และคุณลักษณะ
3. การประชาสัมพันธ์
4. นักประชาสัมพันธ์ : บทบาทหน้าที่และคุณลักษณะ
5. การประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล
6. การบริการและการสร้างคุณภาพบริการที่ประทับใจ
7. การติดต่อสื่อสาร
8. มนุษย์สัมพันธ์และการสร้างสัมพันธภาพ
9. เอกสารและงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล และสรุปแนวคิดในเบื้องต้นได้ว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ทางการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพควรประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล 2) สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร 3) สมรรถนะด้านการประสานงาน 4) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม 5) สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์ 6) สมรรถนะด้านทัศนคติและบุคลิกภาพ 7) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ

ขั้นที่ 2 สัมภาษณ์ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วน
ขององค์กรสุขภาพในภาครัฐและเอกชน และในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรเอกชนอื่น ๆ ที่
ดำเนินธุรกิจบริการจำนวน 9 คน อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึง
ประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

1) ผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์นี้ ผู้วิจัยจำแนกกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ
บุคลากรทางการพยาบาลในภาครัฐและเอกชน กับ บุคลากรทางการประชาสัมพันธ์ในภาครัฐและ
เอกชน เพื่อให้ได้ถึงสมรรถนะที่ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพทั้งในทรรคนะ
ของบุคคลในวิชาชีพพยาบาลและทรรคนะของบุคคลในวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ กลุ่มผู้ให้
สัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มมีดังนี้

กลุ่มที่ 1 พยาบาลประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งการสัมภาษณ์
ในกลุ่มนี้ ผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้รับจะได้ทราบถึงลักษณะงาน คุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน ปัญหา
และอุปสรรคในการปฏิบัติงานตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล
ประกอบด้วยผู้ให้สัมภาษณ์ 2 กลุ่มคือ

1.1 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลรัฐ
ที่ได้รับการอบรมตามโครงการพยาบาลประชาสัมพันธ์ซึ่งมีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 2 ปี ในงานพยาบาล
ประชาสัมพันธ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้มีจำนวน 3 คน คือ

นางวิภาวรรณ พาหุมันโต : โรงพยาบาลอ่างทอง

นางศรีวภา ธนรักษ์ : โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

นางสาวอุไรวรรณ ศุภกิจวัฒนา : โรงพยาบาลอุทัยธานี

1.2 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
เอกชน ซึ่งมีประสบการณ์ในตำแหน่งไม่ต่ำกว่า 2 ปี ผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้ มีจำนวน 3 คน คือ

นางเดือนดาเรศ ชีรวานิช : โรงพยาบาลวิภาวดี

นางผ่องปรางค์ วรรณรส : โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ เเยอเนรัล

นางสาวอรุภา ปัทมศิริ : โรงพยาบาลพิน สุขุมวิท

กลุ่มที่ 2 บุคลากรที่อยู่ในวิชาชีพของการประชาสัมพันธ์ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการ
สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้ ผู้วิจัยคาดว่า ผลที่ได้รับจะได้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักประชาสัมพันธ์
ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วยผู้ให้สัมภาษณ์ 3 คน คือ

รองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางสาว รุจิภรณ์ ยุพงษ์ฉาย : โรงแรมกรุงศรีวิเวร์ จ. พระนครศรีอยุธยา

นางสาว กนกวรรณ แสงสาร : โรงแรมพิมาน จ. นครสวรรค์

ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะใช้การติดต่อส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ยินดี และพร้อมที่จะให้สัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลา 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง สำหรับสถานที่สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์จะเป็นผู้กำหนด ในครั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ท่านกำหนดให้ทำการสัมภาษณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ให้สัมภาษณ์ และอีก 1 ท่าน เป็นการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และส่งข้อความทางโทรศัพท์ในข้อความที่ตอบคำถามที่ต้องการสัมภาษณ์

2) การสัมภาษณ์

2.1 ชนิดและการสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นแนวทาง ข้อคำถาม และปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ แก้ไขตามข้อเสนอแนะ และจัดเป็นแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยข้อคำถามหลัก 6 ข้อ (ภาคผนวก ข.)

2.2 วิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยการแนะนำตัวและติดต่อล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการบันทึกเทปข้อมูลที่ได้รับ และทำการถอดเทปเพื่อเรียบเรียงข้อมูลตามข้อคำถามที่สัมภาษณ์ ส่วนกรณีที่สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการส่งโทรสาร ผู้วิจัยทบทวนข้อคำถามด้วยการโทรศัพท์ติดต่อซ้ำอีกครั้งในข้อความที่ไม่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันกับผู้ให้สัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์นี้ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำสัมพันธ์ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนคุณลักษณะที่ควรจะได้รับ การสร้างเสริม และพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวของพยาบาล และคุณลักษณะของนักประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโดยประเด็นในการสัมภาษณ์รอบแรกนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะ และการปรับเปลี่ยนชื่อเรียกรายการสมรรถนะให้เหมาะสม และให้นำนักความสำคัญของรายการสมรรถนะตามลำดับดังนี้

- 1) สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ และทัศนคติ
- 2) สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์ และการสร้างสัมพันธ์ภาพ
- 3) สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร
- 4) สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล
- 5) สมรรถนะด้านการประสานงาน
- 6) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม
- 7) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการและวิชาการ

ผลการศึกษาที่ได้ในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ตามกระบวนการศึกษาแบบเดลฟายในขั้นที่ 3 ต่อไป

ขั้นที่ 3 ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาขั้นนี้ มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาลและการสาธารณสุขในภาครัฐและเอกชน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์ และการประชาสัมพันธ์ในภาครัฐและเอกชน

ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้ คือ

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาลและการสาธารณสุขในภาครัฐและเอกชน จำนวน 17 คน มีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

1.1 เป็นพยาบาลวิชาชีพ มีวุฒิการศึกษาทางการพยาบาลอย่างน้อย ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยผ่านการอบรมตามโครงการพยาบาลประชาสัมพันธ์ในปี 2535 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงในงานพยาบาลประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป โดยโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่นั้น ได้รับรางวัลด้านการบริการดีเด่น จากกระทรวงสาธารณสุข

1.2 เป็นพยาบาลวิชาชีพ มีวุฒิการศึกษาทางการพยาบาลอย่างน้อยระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานจริงหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล หรือดำรงตำแหน่งพยาบาลประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการยอมรับว่ามีการบริการที่เป็นเลิศ (หนังสือพิมพ์ ผู้จัดการรายสัปดาห์ , กรกฎาคม , 2537 . และรายการที่อ็อปเท็น , ตุลาคม , 2539 .) และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง หรือมีความเกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป

1.3 เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารระดับสูง เช่นหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับรางวัลด้านการบริการจากกระทรวงสาธารณสุข หรือ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล, หัวหน้าฝ่ายการบริการในโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการยอมรับว่ามีการบริการที่เป็นเลิศและมีประสบการณ์ในการบริหารงานอย่างน้อย 7 ปีขึ้นไป

1.4 เป็นนักวิชาการพยาบาล มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ การสอนในหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ อย่างน้อย 7 ปีขึ้นไป และ/หรือมีผลงานทางวิชาการหรือการวิจัยอย่างน้อย 3 เรื่อง ทั้งในสถาบันของรัฐและเอกชน

1.5 เป็นแพทย์ กำหนดให้มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านสาธารณสุขศาสตร์ และ/หรือ สังคมศาสตร์การแพทย์ และ/หรือ บริหารสาธารณสุข และมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายหรือรับผิดชอบในกิจการประชาสัมพันธ์ ของกระทรวงสาธารณสุข

2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ จำนวน 9 คน มีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้ คือ

2.1 เป็นผู้ปฏิบัติการ หรือรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์ มีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรีทางนิเทศศาสตร์ / วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนขึ้นไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 5 ปี ในหน่วยงาน / องค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีการบริการที่ดีเลิศ และ/หรือมีภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านการบริการ

2.2 เป็นนักวิชาการ / อาจารย์ / ผู้บริหาร มีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาโททางด้านนิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร มีประสบการณ์ในการสอนหรือการบริหารหรือเชิงวิชาการอย่างน้อย 7 ปีขึ้นไป ในสถาบันการศึกษา / หน่วยงานหรือองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่ามีชื่อเสียงทางการประชาสัมพันธ์

ซึ่งการใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์และการประชาสัมพันธ์นี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ความเห็นและยืนยันกรอบการประชาสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือได้และในฐานะของผู้รับบริการจะสามารถคัดเลือกสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพยาบาลวิชาชีพได้ตรงตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้วิจัยเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติข้างต้น โดยการสำรวจความเห็นจากบุคคลสำคัญทางการพยาบาลและการสาธารณสุข จำนวน 3 คนคือ รองศาสตราจารย์ ละออ นุตางกูร นายแพทย์ ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ นางสาวประพิศ เอี่ยมนิ่ม และสำรวจผลงานที่ปรากฏความเป็นเลิศในการบริการของโรงพยาบาลของรัฐ จากการได้รับรางวัลของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 โรงพยาบาล (ฝ่ายบริหารและแผนงาน กองรพ.ภูมิภาค , 2539.) สำรวจผลงานที่ปรากฏความเป็นเลิศในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน จากการทำวิจัยของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายสัปดาห์ ปี พศ. 2537 และการทำวิจัยของบริษัทท็อปเท็น เดือนตุลาคม ปี พศ. 2539 จำนวน 5 โรงพยาบาล สำรวจความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์ และการประชาสัมพันธ์จำนวน 4 คนคือ รองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล ดร. ปารีชาติ สุขสงเคราะห์ หม่อมหลวง อัจฉราพร ณ สงขลา และ รองศาสตราจารย์ วาสนา จันทร์สว่าง ร่วมกับวิเคราะห์ผลงานความเป็นเลิศในด้านการบริการ และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กรรัฐวิสาหกิจและเอกชน คือธุรกิจโรงแรมและสายการบิน ได้รายชื่อผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่ม จำนวน 29 คน แล้วติดต่อขอความ

ร่วมมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว โดยการติดต่อขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดด้วยตนเอง ในกรณีที่ไม่สะดวกในการเข้าพบ ผู้วิจัยขออนุญาตใช้การติดต่อทางโทรศัพท์แทน โดยได้อธิบายสาระสำคัญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และรายละเอียดของการรวบรวมข้อมูล และ ความสำคัญในการตอบคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการคัดเลือกทราบอย่างละเอียด โดยจำนวนผู้เชี่ยวชาญในเขตกรุงเทพมหานคร 21 คน ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานอยู่ในต่างจังหวัด 8 คน รวม 29 คน แต่เนื่องจากการตอบกลับของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 ลดลงจากจำนวน 29 เหลือเพียง 26 คน (ภาคผนวก ก.) ในการตอบรอบที่ 2 และ 3 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนผู้เชี่ยวชาญจำแนกตามสังกัด

หน่วยงานที่ผู้เชี่ยวชาญสังกัด	จำนวน (คน)
1. ข้าราชการบำนาญ กระทรวงสาธารณสุข	1
2. สำนักงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข	1
3. กองโรงพยาบาลภูมิภาค	1
4. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลอุดรดิตถ์	2
5. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเสนา จ.พระนครศรีอยุธยา	1
6. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลขอนแก่น	1
7. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปัตตานี	1
8. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชัยนาท	1
9. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวิชัยยุทธ	1
10. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์	1
11. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช	1
12. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ	1
13. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลพญาไท2	1
14. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
15. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2
16. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร	1
17. วิทยาลัยมิชชัน	1
18. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	1

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนผู้เชี่ยวชาญจำแนกตามสังกัด

หน่วยงานที่ผู้เชี่ยวชาญสังกัด	จำนวน (คน)
19. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
20. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1
21. โรงแรมริเจนท์ กรุงเทพ	1
22. บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)	1
23. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดี	1
24. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1

ในส่วนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ Thomas T.Macmillan ได้เสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่จะใช้ในการวิจัยแบบเดลฟายเมื่อปี พ.ศ. 2515 พบว่าเมื่อจำนวนผู้เชี่ยวชาญมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราความคลาดเคลื่อนจะม่น้อยมาก (อ้างถึงใน เกษม บุญอ่อน , 2522) ดังนั้นผู้วิจัยจึงถือว่า จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 26 คนเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความเหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ที่จะทำให้ผลวิจัยมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาขั้นที่ 3 นี้ เป็นเครื่องมือของการวิจัยตามเทคนิคเดลฟาย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการศึกษาแบบเดลฟาย และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. แบบสอบถามรอบที่ 1 ผู้วิจัยนำผลการศึกษาในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มากำหนดเป็นประเด็นในการสร้างแบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 8 ข้อ และแบบจำนวนเลือกตอบจำนวน 7 ข้อ ข้อย่อย 88 ข้อ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข (ภาคผนวก ข.) แล้วจึงส่งให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มการสัมภาษณ์ การพัฒนาแบบสอบถามรอบที่ 1 จนแล้วเสร็จ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2539 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2540 รวมเวลา 112 วัน

2. แบบสอบถามรอบที่ 2 ผู้วิจัยรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 มาทำการวิเคราะห์เนื้อเรื่องและแจกแจงความถี่ แล้วสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท ในกรณีที่คำตอบไม่ชัดเจน ผู้วิจัยใช้

วิธีติดต่อขอสัมภาษณ์ด้วยตนเอง หรือขอสอบถามทางโทรศัพท์เพื่อความชัดเจนอีกครั้ง ซึ่งแบบสอบถามในรอบนี้ ได้รายการสมรรถนะหลักทั้งสิ้นจากการจัดหมวดหมู่ใหม่ 4 สมรรถนะ 104 รายการ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและตัดรายการที่มีความหมายซ้ำซ้อน และขาดความกระชับ โดยผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามในรอบที่ 2 ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ข้อคำถามสรุปเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 4 สมรรถนะ สมรรถนะย่อย 7 ด้าน รวม 98 รายการ แบ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงคุณลักษณะ 25 รายการ ประกอบด้วยคุณลักษณะภายนอก 12 รายการ คุณลักษณะภายใน 13 รายการ ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะ เชิงวิชาชีพ 28 รายการ ประกอบด้วย ด้านบริการพยาบาล 11 รายการ ด้านการบริหาร 10 รายการ ด้านวิชาการ 7 รายการ ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร 21 รายการ ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี 24 รายการ ประกอบด้วย ด้านผู้รับบริการ 13 รายการ ด้านผู้ร่วมงาน 11 รายการ (ภาคผนวก ข.) ระยะเวลาในการดำเนินการสร้างแบบสอบถามและพัฒนาจนสมบูรณ์พร้อมส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ เริ่มตั้งแต่ 30 มกราคม 2540 ถึง 8 มีนาคม 2540 รวม 38 วัน

3. แบบสอบถามรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของแต่ละข้อคำถาม แล้วสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับใหม่ที่ใช้ข้อความเดิม แต่เพิ่มตำแหน่งของมัธยฐาน ช่วงของพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 ส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญทบทวนคำถาม และคำตอบในรอบที่ 2 ของตนเอง และในรอบที่ 2 นี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความเห็นถึงข้อรายการที่มีความหมายซ้ำซ้อน หรือใกล้เคียงกันตลอดจนการใช้ภาษาของรายการสมรรถนะย่อยบางข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาตามความเห็นและปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้ว จึงได้ปรับการใช้ภาษาตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มีความชัดเจนและสื่อความหมายได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ตัดข้อรายการที่มีความหมายซ้ำกันในรายการหลัก สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารออก 1 รายการ คงเหลือข้อรายการสมรรถนะรวม 97 รายการ ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะทราบว่า ตนมีความคิดเห็นที่แตกต่างหรือไม่แตกต่างจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเพียงใด และจะได้พิจารณาว่า เห็นด้วยกับความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนอื่นๆ หรือไม่ หากไม่เห็นด้วย ก็ให้แสดงเหตุผลประกอบการยืนยันคำตอบเดิมที่อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์นั้น แต่หากผู้ตอบไม่แสดงเหตุผล ก็ถือว่าเห็นด้วยกับตำแหน่งของคำตอบดังกล่าว และเมื่อผู้เชี่ยวชาญตอบแล้ว ให้ส่งกลับมายังผู้วิจัยอีกครั้ง ระยะเวลาในการดำเนินการสร้างและพิจารณาแบบสอบถามจนเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ เริ่มตั้งแต่ 5 มีนาคม 2540 ถึง 20 มีนาคม 2540 รวมเวลา 16 วัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 คน ผู้วิจัยติดต่อและขอเข้าพบผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคล เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม กำหนดนัดวัน และเวลาในการขอแบบสอบถาม คืน และขออนุญาตทวงถามทางโทรศัพท์ในกรณีเกินกำหนด ส่วนผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในต่างจังหวัด 8 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ภายหลังติดต่อขอความร่วมมือแล้ว และขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ ส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ภายในระยะเวลา 3 สัปดาห์ โดยแนบซองสีน้ำตาล ำหน้าซองถึงผู้วิจัย พร้อมติดแสตมป์ลงทะเบียนไปพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปให้ ได้รับแบบสอบถามฉบับแรกคืนภายหลังจากส่งแบบสอบถาม 7 วัน และฉบับสุดท้าย 40 วัน พบว่า มีแบบสอบถามสูญหายทางไปรษณีย์ 1 ฉบับ จากผู้เชี่ยวชาญต่างจังหวัด ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามไป และเดินทางไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนในรอบนี้ รวมทั้งสิ้น 26 ฉบับ ส่วนอีก 3 คน ผู้วิจัยทวงถามทางโทรศัพท์ 4 ครั้ง แต่ไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่ 25 ธันวาคม 2539 ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2540 รวม 56 วัน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรอบที่ 2 ส่งถึงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษจำนวน 10 คน และได้แนบซองสีน้ำตาลจำหน่ายถึงผู้วิจัย พร้อมค่าลงทะเบียนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญส่งกลับผู้วิจัยทางไปรษณีย์ และใช้วิธีติดต่อขอรับด้วยตนเองจำนวน 16 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามฉบับแรกคืน 6 วัน ภายหลังจากส่งแบบสอบถาม และได้รับฉบับสุดท้ายภายใน 8 วันหลังจากส่งแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น 26 ฉบับ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 2 นี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2540 ถึงวันที่ 8 มีนาคม 2540 รวม 10 วัน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรอบที่ 3 ส่งถึงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 26 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 โดยใช้วิธีเดียวกับรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามฉบับแรกคืนภายใน 6 วัน และได้รับคืนฉบับสุดท้ายภายใน 10 วัน หลังส่งแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น 26 ฉบับ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 11 มีนาคม 2540 ถึงวันที่ 21 มีนาคม 2540 รวม 11 วัน แบบสอบถามในรอบที่ 3 นี้ ถือเป็นรอบสุดท้าย การวิจัยครั้งนี้แปลผลจากคำตอบที่ได้ในรอบนี้สรุปเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมดจากรอบที่ 1 ถึงรอบที่ 3 ใช้เวลาทั้งสิ้น 84 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 3 รอบ และวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละรอบดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อเรื่อง และแจกแจงความถี่จากคำตอบในรอบนี้ ได้ปรับเปลี่ยนรายการสมรรถนะให้มีความเหมาะสมตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ คือ มีรายการสมรรถนะหลัก 4 ด้าน และรายการสมรรถนะย่อยอีก 7 ด้าน มีรายการสมรรถนะ 98 รายการคือ

1. สมรรถนะเชิงคุณลักษณะ จำนวน 25 รายการ
 - 1.1 คุณลักษณะภายนอก 12 รายการ
 - 1.2 คุณลักษณะภายใน 13 รายการ
2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ จำนวน 28 รายการ
 - 2.1 ด้านบริการพยาบาล 11 รายการ
 - 2.2 ด้านการบริหาร 10 รายการ
 - 2.3 ด้านวิชาการ 7 รายการ
3. สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 21 รายการ
4. สมรรถนะด้านการสร้างเสริมสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี จำนวน 24 รายการ
 - 4.1 ผู้รับบริการ 13 รายการ
 - 4.2 ผู้ร่วมงาน 11 รายการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 2 ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากคำตอบในรอบที่ 1 นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท ให้นำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความจำเป็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความจำเป็นมาก
- 3 หมายถึง รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความจำเป็นปานกลาง
- 2 หมายถึง รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความจำเป็นน้อย
- 1 หมายถึง รายการสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความจำเป็นน้อยที่สุด

จากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์โดยหาค่ามัธยฐานและพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อความ แล้วแสดงตำแหน่งของมัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ และ

ตำแหน่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในรอบที่ 2 ของแต่ละข้อความจัดทำเป็นแบบสอบถาม รอบที่ 3 ต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่ได้จัดทำขึ้น ตามวิธีการดังกล่าวข้างต้น ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ยืนยันคำตอบอีกครั้ง พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบในกรณีคำตอบที่ได้อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ คำตอบที่ได้ในรอบที่ 3 นี้ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ความแตกต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ถึงเกณฑ์การแปลผลดังนี้

3.1 ค่ามัธยฐาน (Median) ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แปลความหมายตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ดังนี้

1.00 - 1.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความจำเป็นน้อยที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความจำเป็นน้อย

2.50 - 3.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความจำเป็นปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความจำเป็นมาก

4.50 - 5.00 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความจำเป็นมากที่สุด

3.2 พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คำนวณหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้น มีความสอดคล้องกันและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความที่มีมากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้น ไม่สอดคล้องกัน (จันทรเพ็ญ เชื้อพานิช , 2526)

3.3 ความแตกต่างระหว่างมัธยฐาน (Median) กับฐานนิยม (Mode) คำนวณหาค่ามัธยฐานและฐานนิยมของแต่ละข้อความ แล้วนำมาหาค่าความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมของแต่ละข้อความ เพื่อเป็นการสนับสนุนความสอดคล้องกันของความคิดเห็นจากกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญ ข้อความที่ผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมของแต่ละข้อความ คือหาความถี่ของระดับคะแนนจาก 1 ถึง 5 ของแต่ละข้อความ แล้วคำนวณจากสูตรว่า ระดับคะแนนใดเป็น

ฐานนิยมของข้อความนั้น ในกรณีที่ความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากัน และระดับคะแนนนั้นอยู่ติดกัน จะถือเอาค่ากลางระหว่างคะแนนทั้งสองนั้น เป็นฐานนิยมของข้อความนั้น สำหรับกรณีที่ความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากัน แต่ระดับคะแนนไม่ได้อยู่ติดกันจะถือว่าระดับคะแนนทั้งสองนั้นเป็น ฐานนิยมของข้อความนั้น (Glass and Stanley , 1970 , อ้างถึงใน วัฒนา วินิตวัฒนคุณ , 2527)

ในการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเอาข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นโดยผ่านกระบวนการศึกษาแบบเดลฟายดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นซึ่งพิจารณาผลการคำนวณในแต่ละข้อความที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป พิจารณาความสอดคล้องของข้อความจากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับค่ามัธยฐานไม่เกิน 1 ทั้ง 2 ประเด็น (กรรณิกา เจิมเทียนชัย , 2529 ; ชนิษฐา วิทยาอนุมาต , 2530) ในกรณีที่ข้อความในแบบสอบถามรอบที่ 3 มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และค่าความแตกต่างระหว่าง มัธยฐานกับฐานนิยมไม่เกิน 1 ซึ่งตรงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยถือว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าข้อความนั้นเป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

