

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เพื่อศึกษาการปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรพยาบาล 3 ระดับ ได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานช่วยการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย 8 แห่ง ได้แก่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 1 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 2 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 3 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 4 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 5 หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง 1 หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง 2 และหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง 4 ซึ่งมีจำนวนพยาบาล 70 คน ผู้ช่วยพยาบาล 56 คน และพนักงานช่วยการพยาบาล 33 คน และมีประสบการณ์ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปในวันที่ทำการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ.2541

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรพยาบาล 3 ระดับ ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่เลือกโดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มรายชื่อหอผู้ป่วยจำนวน 5 แห่ง โดยสุ่มตามประเภทการรับผู้ป่วย สัดส่วน 2 : 1 ดังนี้

หอผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไปชาย มี 4 หอผู้ป่วย สุ่มรายชื่อ 2 หอผู้ป่วย

หอผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไปหญิง มี 2 หอผู้ป่วย สุ่มรายชื่อ 1 หอผู้ป่วย

หอผู้ป่วยศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ มี 2 หอผู้ป่วย ได้แก่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 2 และหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง 2 จัดเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 หอผู้ป่วย เนื่องจากลักษณะการรับผู้ป่วยที่มีความแตกต่างทางพยาธิสภาพของผู้ป่วยและความชำนาญของบุคลากรพยาบาล

2. ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่ถูกเลือกในข้อ 1 โดยแต่ละหอผู้ป่วยมีจำนวนพยาบาล 7 - 10 คน ผู้ช่วยพยาบาล 6 - 8 คน และพนักงานช่วยการพยาบาล 3 - 5 คน ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล 38 คน ผู้ช่วยพยาบาล 26 คน และพนักงานช่วยการพยาบาล 18 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 81 คน

3. สังเกตการปฏิบัติการสวนคาสายสวนปัสสาวะ และการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นพร้อมกันจะสุ่มเหตุการณ์เพื่อทำการสังเกต (event sampling) ให้ได้จำนวนเหตุการณ์จะไม่น้อยกว่า 100 เหตุการณ์ (Polit & Hungler, 1995)

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการภายหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรม คณะพยาบาลศาสตร์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้างานการพยาบาลศาสตร์ บุคลากรพยาบาลทุกคนในแผนกศัลยกรรมได้รับการแจ้งให้ทราบว่าผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยเรื่องการปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะ โดยประเมินการปฏิบัติของบุคลากรพยาบาลทุกระดับโดยการสังเกตการสวนคาสายสวนปัสสาวะที่เกิดขึ้นในผู้ป่วย หลังจากนั้นจะมีการสนทนากลุ่มในบุคลากรแต่ละระดับ ทั้งนี้ในการบันทึกข้อมูลจะไม่มีการระบุชื่อของผู้ที่ถูกสังเกตแต่ทำเป็นรหัสชื่อแทน สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจะไม่มีผลใดๆ ต่อการพิจารณาความดีความชอบของการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่อย่างใด นอกจากนี้บุคลากรพยาบาลทุกคนมีสิทธิที่จะขอถอนตัวออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีข้อลงโทษใดๆ ทั้งสิ้น ส่วนผลกระทบของการวิจัยที่อาจมีต่อผู้ถูกสังเกตคือ การละเมิดความเป็นส่วนตัวเนื่องจากถูกสังเกตขณะปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อลดผลกระทบดังกล่าวข้อมูลทั้งหมดจึงถูกวิเคราะห์โดยรวม ไม่มีการระบุชื่อสำหรับข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดผู้วิจัยเชื่อว่าเป็นผลดีต่อผู้ป่วยที่จะได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง และเป็นผลดีต่อหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะต่างๆ จากบุคลากรผู้ปฏิบัติโดยตรง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบบันทึกข้อมูลและแนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน การเข้าร่วมประชุมหรืออบรมวิชาการเกี่ยวกับการควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลของระบบทางเดินปัสสาวะ และการได้รับความรู้เกี่ยวกับการสวนคาสายสวนปัสสาวะตามวิธีที่ระบุในคู่มือปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด
2. แบบบันทึกการสังเกต เป็นแบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติของบุคลากรพยาบาลผู้ที่มีหน้าที่สวนคาสายสวนปัสสาวะ และผู้ดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) โดยในการบันทึกข้อมูลใช้วิธีการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องปฏิบัติและไม่ปฏิบัติ โดยให้ตรงกับกิจกรรมที่สังเกตเพื่อสะดวกและลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล โดยการศึกษาครั้งนี้

ปฏิบัติถูกต้อง หมายถึง การกระทำที่ถูกต้องในกิจกรรมนั้น ๆ

ปฏิบัติไม่ถูกต้อง หมายถึง การกระทำที่ไม่ถูกต้องในกิจกรรมนั้น ๆ

ไม่ปฏิบัติ หมายถึง ไม่ได้กระทำกิจกรรมนั้น

แบบบันทึกการสังเกต แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกการปฏิบัติของบุคลากรผู้ทำการสวนคาสายสวนปัสสาวะ โดยสังเกตเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมอุปกรณ์ในการสวนปัสสาวะ ขั้นตอนการสวนคาสายสวนปัสสาวะ และขั้นตอนการเก็บอุปกรณ์และจัดสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการปฏิบัติของบุคลากรพยาบาลผู้สวนปัสสาวะและผู้ดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะโดยสังเกตเกี่ยวกับการพยาบาลเพื่อป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลของระบบทางเดินปัสสาวะ ได้แก่ การดูแลระบบระบายปัสสาวะให้เป็นระบบปิด ดูแลให้มีการไหลของปัสสาวะอย่างสะดวก การทำความสะอาดอวัยวะสืบพันธุ์ภายนอก การดูแลให้ถุงรองรับปัสสาวะอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สายท่อระบายไม่หักพับหรือบิดงอ การเทปัสสาวะออกจากถุงรองรับทุก 8 ชั่วโมง การเทปัสสาวะออกจากถุงใส่ภาชนะสะอาดสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย การล้างมือหรือเปลี่ยนถุงมือก่อนและหลังสัมผัสถุงรองรับปัสสาวะ การใช้น้ำยาทำลายเชื้อเซ็คทอลสำหรับเทปัสสาวะ

หลังจากเทปสวาระออกจากถุงทุกครั้ง การใช้พลาสติกเคอร์เวียคตริงสายสวนปัสสาวะ และการเก็บปัสสาวะส่งตรวจ

3. แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีเนื้อหา ดังนี้

- 3.1 บทบาทของบุคลากรพยาบาลในการสวนปัสสาวะและดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะ
- 3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะ
- 3.3 ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขคู่มือการสวนคาสายสวนปัสสาวะ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาความตรงด้านเนื้อหา (content validity)

1. การหาความตรงของแบบบันทึกการสังเกต โดยผู้วิจัยนำแบบบันทึกการสังเกตที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์พยาบาลด้านการควบคุมการติดเชื้อ 2 ท่าน อาจารย์พยาบาลด้านการพยาบาลพื้นฐาน 1 ท่าน และพยาบาลควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล 2 ท่าน หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแบบบันทึกการสังเกต ก่อนนำไปหาความเที่ยงของการสังเกตและนำไปใช้จริง
2. การหาความตรงของแนวคำถามการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยนำไปตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นอาจารย์พยาบาลด้านการควบคุมการติดเชื้อ 3 ท่าน หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแนวคำถาม ก่อนนำไปหาความเป็นปรนัยและนำไปใช้จริง

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการสนทนากลุ่มจากตำราและเอกสารงานวิจัยต่างๆ ผูกเป็นผู้สังเกตการณ์ขั้นตอนการทำสนทนากลุ่ม ผูกเป็นผู้จดบันทึก (notetaker) ผูกเป็นผู้นำการสนทนากลุ่ม (moderator) รวมทั้งสรุปข้อมูลการทำสนทนากลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ครบทุกบทบาทในการทำสนทนากลุ่ม และการฝึกฝนตนเองของผู้วิจัยทุกครั้งจะมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้นิเทศ

การหาความเที่ยงของการสังเกต (inter-rater reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบบันทึกการสังเกตที่หาความตรงด้านเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้ประเมินกิจกรรมการสวนปัสสาวะและการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนสายสวนปัสสาวะในแผนกศัลยกรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ครั้ง โดยผู้วิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นพยาบาลควบคุมโรคติดเชื้อและกรรมการประเมินมาตรฐานการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำแบบบันทึกการสังเกตนี้ประเมินบุคคลากรกลุ่มเดียวกันแต่แยกกันบันทึก นำคะแนนที่ได้มาหาค่าความเที่ยงของการสังเกต ผลการคำนวณได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 1 (ยูดี ภาษา, มาตี เดคมาลิ่งส์, ยาวาลักษณ์ เลาหะจินดา, วิลโล สิวรรณ, พรพนวดี พุทธิฉนะ และ วุจิเรศ ธนุรักษ์, 2537)

$$\text{ความเที่ยงของการสังเกต} = \frac{\text{จำนวนการสังเกตที่เหมือนกัน}}{\text{จำนวนการสังเกตที่เหมือนกัน} + \text{จำนวนการสังเกตที่ต่างกัน}}$$

การทดสอบความเป็นปรนัยของแนวคำถาม (objectivity)

ผู้วิจัยนำแนวคำถามการสนทนากลุ่มไปใช้กับบุคลากรพยาบาลในแผนกศัลยกรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานช่วยการพยาบาล รวม 3 กลุ่มๆ ละ 6 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความสอดคล้องของคำถามและคำตอบ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แนวคำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือผ่านคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรม แพทย์ศาสตร์ ผู้วิจัยเข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมศาสตร์ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัย

3. ผู้วิจัยพบหัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 หอผู้ป่วย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัย

4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 การสังเกต ผู้วิจัยสุ่มรายชื่อหอผู้ป่วยได้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น แล้วดำเนินการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลแบบไม่มีส่วนร่วมตามแบบบันทึกการสังเกต ในแต่ละหอผู้ป่วยใช้เวลา 3 สัปดาห์ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1.1 ในสัปดาห์แรก ผู้วิจัยปฏิบัติงานทุกวันเพื่อให้บุคลากรพยาบาลเกิดความคุ้นเคยกับการที่มีผู้วิจัยอยู่ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติไปจากปกติ น้อยที่สุด ทั้งนี้ยังไม่มีการเก็บข้อมูล

4.1.2 ในสัปดาห์ที่ 2 และ 3 เริ่มเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการสวนปัสสาวะและการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะ โดยวันเวลาที่สังเกตนั้น ผู้วิจัยปฏิบัติงาน 6 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ โดยแบ่งเป็นเวรเช้า 3 วัน เวรบ่าย 1 วัน และเวรดึก 2 วัน

- การปฏิบัติงานในเวรเช้าเวลา 08.00 - 16.00 น. ตามวันที่มีการเตรียมผู้ป่วยก่อนผ่าตัดของแต่ละหอผู้ป่วย เพื่อจะได้สังเกตการสวนคาสายสวนปัสสาวะ ซึ่งเหตุการณ์การสวนคาสายสวนปัสสาวะจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในวันที่มีการเตรียมผ่าตัด ขึ้นอยู่กับเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดมารับผู้ป่วยเข้าห้องผ่าตัด (on call)

- การปฏิบัติงานในเวรบ่ายเวลา 16.00 - 17.00 น. และ 21.00 - 24.00 น. จำนวน 1 วัน และการปฏิบัติงานในเวรดึกเวลา 05.00 - 08.00 น. จำนวน 2 วัน ซึ่งในแต่ละเวรผู้วิจัยจะใช้วิธีสุ่มแบบง่ายจากวันที่เหลือจากการขึ้นปฏิบัติงานในเวรเช้าแล้วและการปฏิบัติต่อเนื่องกันนาน 4 เดือน จะลดปัญหาอคติ (bias) ได้ สำหรับเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงานเพียงเวรละ 3 ชั่วโมงเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการสวนคาสายสวนปัสสาวะ เช่น การเก็บปัสสาวะออกจากถุงรองรับปัสสาวะ การพลิกตัวผู้ป่วย การทำความสะอาดอวัยวะสืบพันธุ์ภายนอก เป็นต้น

4.1.3 การเลือกกิจกรรมที่สังเกตใช้วิธีสุ่มเหตุการณ์ (event sampling) โดยการกำหนดเลขคู่และเลขคี่ตามครั้งที่ เป็นเลขคู่และเลขคี่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วทำการสังเกตกิจกรรม

ที่เกิดขึ้นจนสิ้นสุด จึงเริ่มสังเกตกิจกรรมใหม่ต่อเนื่องกันไป กรณีที่กิจกรรมเกิดขึ้นพร้อมกันมากกว่าหนึ่งกิจกรรมใช้วิธีสุ่มว่าจะทำการสังเกตกิจกรรมใด และหากมีบุคลากรพยาบาลปฏิบัติกิจกรรมนั้นพร้อมกันมากกว่า 1 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มโดยการจับฉลากเพื่อสังเกตบุคลากรพยาบาลคนใดคนหนึ่ง

4.1.4 ในระหว่างการสังเกต ผู้วิจัยไม่เข้าร่วมกิจกรรมกับผู้ถูกสังเกตและไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งผู้วิจัยอาจอยู่ในบริเวณที่มีกิจกรรมโดยไม่มีการสังเกตและไม่มีการบันทึกข้อมูล ทั้งนี้เพื่อมิให้ผู้ถูกสังเกตทราบว่าถูกสังเกตขณะใด การปฏิบัติที่เกิดขึ้นจะเป็นไปตามธรรมชาติที่สุด

4.1.5 ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสังเกต จะได้รับการบันทึกและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกครั้งหลังการบันทึก

4.1.6 ผู้วิจัยปฏิบัติตามขั้นตอน 4.1.1 - 4.1.5 จนครบทั้ง 5 หอผู้ป่วย

4.2 ดำเนินการสนทนากลุ่ม หลังจากเสร็จสิ้นการสังเกตในสัปดาห์สุดท้ายของการวิจัย ผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่มโดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สุ่มได้และได้รับการประเมินสังเกตในขั้นตอนของการสังเกต แล้วแบ่งกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับเป็นกลุ่ม ๆ ละ 7 - 8 คน นี้อันเวลาเพื่อสนทนากลุ่มให้เสร็จสิ้นภายใน 1 สัปดาห์ ก่อนดำเนินการทำสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในแบบบันทึกให้เรียบร้อย การสนทนากลุ่มแต่ละครั้งไม่เกิน 1 ชั่วโมง สถานที่เป็นห้องประชุมของแผนก มีผู้ช่วยวิจัย 1 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำสนทนากลุ่มจะช่วยจดข้อมูลและบันทึกเทปขณะสนทนา

5. ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่ข้อ 4.1 - 4.2 จนได้ข้อมูลครบถ้วนตามระยะเวลาที่กำหนด นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล โดย

1. คำนวณค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. คำนวณค่าความถี่และร้อยละของการปฏิบัติและไม่ปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ โดยจำแนกเป็นรายกิจกรรม
3. วิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มคำตอบของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง