

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กรณีศึกษาภาวะผู้นำกับความเป็นเลิศด้านการบริหาร ของผู้บริหารโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่น กระทรวงสาธารณสุข เป็นการศึกษาลักษณะและความหมายของปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม จากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง ผู้ที่รู้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ และเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องที่สุด คือผู้ที่เป็สมาชิกของสังคมนั้น ๆ การใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจึงเป็นวิธีการศึกษาที่เหมาะสมที่สุด ดังนั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเชิงชาติพันธุ์วรรณา โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ โดยประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง ร่วมไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ประกาศ บันทึก โทรสาร เป็นต้น โดยมีผู้วิจัยเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด ขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

การเลือกกรณีศึกษา

ผู้วิจัยได้เลือกกรณีศึกษาแบบเจาะจง โดยเลือกโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 500 เตียงขึ้นไป และมีกรดำเนินงานมาไม่ต่ำกว่า 40 ปี กำหนดคุณสมบัติของกรณีศึกษาที่เลือกไว้ ดังนี้

1. เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ได้รับรางวัลดีเด่นของประเทศ 3 ปีติดต่อกัน
2. เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ได้รับรางวัลดีเด่นของประเทศ ด้านการปรับโฉมหน้า รางวัลดีเด่น ด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ
3. ผู้บริหารของโรงพยาบาล และผู้บริหารกลุ่มงานการพยาบาลได้รับรางวัลดีเด่นประเภทผู้บริหารสถานบริการ จากกระทรวงสาธารณสุข และจากสภายาบาล
4. เป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกว้างขวางทั่วประเทศ
5. เป็นโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนมีคุณลักษณะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับ และมีผู้สนใจขอศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่องและทุกปี ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน
6. บุคลากรของโรงพยาบาลทั่วไปที่เลือกเป็นกรณีศึกษา มีสถิติการลาออก โอน หรือ ย้าย ออกจากโรงพยาบาลในอัตราที่ต่ำ

การเตรียมตัวทำงานภาคสนาม

ในการเตรียมตัวทำงานภาคสนามนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกรอบการสังเกต และแนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์อย่างกว้าง ๆ
2. เริ่มสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (good rapport) เนื่องจากผู้วิจัยเคยมีโอกาสได้ไปเยี่ยมชมโรงพยาบาลที่เลือกเป็นกรณีศึกษาในฐานะของนิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก่อนที่จะเริ่มทำงานวิจัยนี้ จึงสามารถฝากตัวและได้รับการอนุเคราะห์จากรองผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง ทั้งยังได้เรียนรู้ปัญหาในเรื่องการปรับตัวในสนาม เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้ที่ทำงานในโรงพยาบาลมาด้วยเช่นกัน จึงสามารถเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงาน และการดำเนินชีวิตของบุคลากรในวิชาชีพนี้ดีพอสมควร

สิ่งที่ส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกร่วมกันกับคนในที่ผู้วิจัยปฏิบัติ ได้แก่

- 2.1 การขออาสาช่วยเหลือในงานส่วนรวมต่าง ๆ เช่น การช่วยต้อนรับผู้มาเยี่ยมชมโรงพยาบาล การช่วยจัดสถานที่สำหรับการทำวิจัยของโรงพยาบาล การรับ-ส่งวิทยากร การถ่ายภาพในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น
- 2.2 การแต่งกายให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ตามแบบของคนพื้นเมือง เช่น การแต่งกายด้วยชุดไทยพื้นเมืองในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการแต่งกาย และมีการสั่งตัดชุดเพื่อสวมใส่ให้เหมาะสม
- 2.3 การร่วมรับประทานอาหารกับบุคลากรของโรงพยาบาลเมื่อมีโอกาส
- 2.4 การขอเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลจัดขึ้น เช่น การไปทัศนศึกษา การรับน้อง การแข่งกีฬา ฯลฯ เป็นต้น
- 2.5 การแสดงน้ำใจ และร่วมแสดงความยินดีในโอกาสที่บุคลากรในโรงพยาบาลได้รับรางวัล หรือในโอกาสพิเศษของโรงพยาบาล โดยการจัดกระเช้าดอกไม้หรือส่งบัตรอวยพร เป็นต้น

3. ทำตารางบุคคลผู้ให้ข้อมูล เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ดังตารางที่แสดงไว้ในภาคผนวก (ก)

4. ทำตารางการใช้เวลาในภาคสนาม โดยกำหนดให้มีการปฏิบัติงานในภาคสนามติดต่อกันเป็นระยะเวลา 4 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2540 ถึงสิ้นเดือน พฤษภาคม 2540

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

เนื่องจากการวิจัยนี้ คีกรายละเอียดของเหตุการณ์หนึ่ง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสังคม ทำให้มีตัวแปรจำนวนมากในการวิจัย นอกจากนั้นผู้วิจัยต้องเข้าไปมีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง ไม่ผ่านสื่อกลางใด ๆ ผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกอย่างด้วยตัวเองดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่จากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่นที่เลือกเป็นกรณีศึกษา เพื่อขออนุญาตเข้าศึกษาขอมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล
2. ...แล้ว จึงได้กำหนดบทบาทของตนเองเป็นนิสิตปริญญาโท และเข้ามาเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ แจกวัสดุประสงค์ของการศึกษา วิธีการศึกษา และเก็บข้อมูล ขอความร่วมมือ และขออนุญาตเข้าศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล
3. ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลฝ่ายฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรนำผู้วิจัยเข้าพบแนะนำตัวต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่น ที่เลือกเป็นกรณีศึกษา แจกวัสดุประสงค์ของการศึกษา และขออนุญาตเข้าศึกษาเก็บข้อมูลจากหน่วยงานและแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล
4. ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร นำผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าหน่วยงาน และหัวหน้าแผนกต่างๆ เพื่อแนะนำตัว ขอความร่วมมือ และขออนุญาตเข้าศึกษาเก็บข้อมูลจากหน่วยงานและแผนกต่าง ๆ

ในการเข้าสู่สนามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ระยะเวลาของการเข้าสู่สนาม เป็นระยะที่ผู้วิจัยมองหาประเด็นที่น่าสนใจ เหตุการณ์ กิจกรรม หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ประกาศ บันทึกต่าง ๆ แผนภาพ แผนภูมิ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ หรือแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานของโรงพยาบาลทั่วไปที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานจนได้รับรางวัลดีเด่น และกำหนดบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญที่ต้องการ และเป็นผู้ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเลือกบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขั้นตอนนี้กระทำร่วมกับการศึกษาข้อมูลทางเอกสาร ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์

ขั้นตอนที่ 2 ภายหลังจากการศึกษาเอกสาร และการสังเกตจากขั้นตอนที่ 1 แล้ว ทำการกำหนดสมมติฐานเบื้องต้นชั่วคราว ตามแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการวิจัย จากนั้นจึงทำการตรวจสอบอย่าง

มีระบบ โดยใช้การสัมภาษณ์ซ้ำทั้งแบบกึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น รวมทั้ง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพิ่มเติม เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่คล้ายคลึงกัน และนำประเด็นสมมุติฐานเบื้องต้น ชั่วคราวที่กำหนดขึ้นมาใช้เป็นประเด็นในการอภิปรายร่วมกันกับบุคลากรในโรงพยาบาล หรือทำการสนทนากลุ่ม เพื่อให้บุคลากรได้อธิบายถึงความหมายของเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นร่วมกัน ใช้เวลาในขั้นตอนที่ 2 ประมาณ 12 สัปดาห์ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้วิจัยอยู่ในสนามอย่างต่อเนื่องตลอด 12 สัปดาห์ (ระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2540 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2540)

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้ ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 และที่ 2 บางส่วน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ทำการตรวจสอบ และวิจารณ์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อมูลที่ยังไม่สมบูรณ์บางส่วน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วจึงนำมาเขียนบรรยายอย่างเป็นทางการต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร และการศึกษาด้วยวิธีการเชิงชาติพันธุ์วรรณา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ทำการศึกษาเอกสารทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ อาทิเช่น หนังสือราชการต่าง ๆ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บันทึกการประชุม แผนงาน และแผนดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล หนังสือประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาล รายงานประจำปี ตลอดจนคู่มือต่าง ๆ และเอกสารอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำบันทึกการวิเคราะห์เอกสาร โดยบันทึกเกี่ยวกับ ลักษณะเอกสาร แหล่งที่มา และสาระสำคัญของเอกสารที่ทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งเป็นการศึกษาในชั้นหัตถศึกษา ดังตัวอย่างตารางแบบบันทึกการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารในภาคผนวก (ก)

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) ผู้วิจัยเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่นที่เลือกเป็นกรณีศึกษา มีการร่วมกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกัน และพยายามให้บุคลากรในโรงพยาบาลยอมรับ โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีก่อนในระยะแรก จนกระทั่งบุคลากรในโรงพยาบาล มีการยอมรับว่าผู้วิจัย มีสถานภาพเป็น "คนใน" จากนั้นจึงทำการสังเกต แบบวิธีเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) การซักถาม หรือการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และการจดบันทึกในเหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัย เช่น การสังเกตการประชุม พิธีกรรมต่าง ๆ การปฏิบัติงาน การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ การมีกิจกรรมพิเศษที่สนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมและการแสดงออกการดำเนินงาน ปฏิบัติการของบุคลากร และผู้รับบริการ ตลอดจน

สังเกตถึงภาษา หรือคำพูด ท่าทีต่าง ๆ ที่บุคลากรในโรงพยาบาลใช้ในการติดต่อสื่อสาร อันจะเป็นการแสดงออกถึงค่านิยม ประเพณี หรือความเชื่อต่าง ๆ ที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันมา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรอบในการสังเกต และการบันทึกผลการสังเกตลอฟแลนด์ (Lofland, 1971 อ้างถึงในสุภางศ์ จันทวานิช, 2537) ซึ่งมีลักษณะดังตารางในภาคผนวก (ข)

3 การสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะ (focus interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (indepth interview) ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์เอาแต่จุดที่ต้องการและเกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยแบ่งขั้นตอนการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (non-structure interview) เป็นขั้นตอนในระยะแรก ๆ ของการเข้าสู่สนาม โดยการพูดคุย ซึ่งจะเป็นแบบเปิดกว้าง และยืดหยุ่น โดยจะปล่อยในบรรยากาศของการสัมภาษณ์เป็นไปอย่างง่าย ๆ ไม่มีพิธีรีตรอง เป็นขั้นตอนที่ใช้ควบคู่กับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้รู้ระบบความคิด ท่าที ทศนคติ และการให้ความหมายของบุคคลต่อเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล และการบริหารงานของผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งเป็นบริบทของสังคม และวัฒนธรรมของโรงพยาบาลทั่วไปที่เลือกเป็นกรณีศึกษา และนำไปสร้างบทสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการรวมทั้งกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 ได้ต่อไปในขั้นตอนที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ บุคคลโดยทั่วไปแบบไม่เฉพาะเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลจากทุกแผนก ทุกหน่วยงาน ทุกระดับตลอดจนผู้มารับบริการทั้งใน และนอกโรงพยาบาล และเมื่อได้รับการกล่าวอ้าง ยืนยันถึงผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ผู้วิจัยจะทำการหาข้อมูลสนับสนุนความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับผู้ให้ ข้อมูลหลัก เพื่อที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจะได้เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (Semi-formal interview) ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้กระทำในตอนกลาง และตอนท้ายของการเก็บข้อมูล โดยการกำหนดแนวคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเป็นคำถามที่มีแนวคำถามตามกรอบแนวคิดที่วางไว้แบบหลวม ๆ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถปรับเปลี่ยนการให้ข้อมูลได้เพิ่มเติมคำถามต่าง ๆ มีเนื้อหาครอบคลุม เกี่ยวกับประวัติการดำเนินงานของโรงพยาบาลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ภาวะผู้นำและการบริหารงานของผู้บริหารโรงพยาบาลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ข้อคำถามต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นผู้วิจัยได้นำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ครอบคลุมตามเนื้อหา ในขั้นตอนที่ 2 นี้ การสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) เพื่อนำมาวิเคราะห์และสร้างข้อสรุปย่อย ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์และข้อคำถามดังแสดงไว้ในภาคผนวก (ง)

ขั้นตอนที่ 3 การจัดสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้กระทำขั้นตอนท้ายของการเก็บข้อมูล เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้วิจัย กับกลุ่มบุคลากรในแต่ละระดับของโรงพยาบาลในลักษณะแ่งมุมการมองปรากฏการณ์แบบคนใน (emic) เพื่อให้ครอบคลุมบริบทที่ต้องการศึกษาให้ได้มากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความเชื่อ ความคิดเห็น ทศนคติ และความคาดหวังสิ่งที่เป็นปทัสฐานทางสังคม อันเป็นสิ่งที่อยู่ในระดับเดียวกับความรู้ และการรับรู้ของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งเป็นการประเมินความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากปรากฏการณ์ที่ค้นพบจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ ตลอดจนประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจในโรงพยาบาลเกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ยังเป็นข้อสงสัย หรือประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดสนทนากลุ่มทั้งสิ้น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางที่สามารถยืนยันข้อมูลที่ค้นพบเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน รวมถึงจะสามารถวิเคราะห์การบริหาร การดำเนินงานในช่วงที่โรงพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างลึกซึ้ง
2. กลุ่มหัวหน้าแผนก และหัวหน้าหน่วยงาน ที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี และอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นมากกว่า 5 ปี
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด เป็นกลุ่มที่จะสามารถยืนยันถึงผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงโรงพยาบาลได้ เนื่องจากเป็นทั้งลูกค้าภายในที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริหาร และเป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าภายนอกโดยตรง
4. กลุ่มลูกจ้าง คนงาน อื่น ๆ ที่เป็นฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้แก่ คนสวน คนงานทำความสะอาด เวิร์กเพล พนักงานขับรถ เป็นต้น

การจัดสนทนากลุ่มแต่ละครั้ง ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง และทำสนทนากลุ่มละ 1 ครั้ง เรื่องที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม แสดงในตารางภาคผนวก (จ)

บันทึกภาคสนาม (fieldnotes)

การบันทึกคำตอบจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้อุปกรณ์ในการบันทึก โดยขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ทุกครั้งก่อนใช้อุปกรณ์ดังต่อไปนี้

1. แถบบันทึกเสียงขณะที่มีการสัมภาษณ์กึ่งทางการ หรือขณะที่มีการสนทนากลุ่ม และขณะที่มีการสังเกตเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่สำคัญ เช่น การประชุม การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

2. สมุดบันทึก ใช้บันทึกคำตอบในขณะที่สัมภาษณ์ และในขณะที่มีการสังเกต โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคในการบันทึกดังนี้ คือ

2.1 จดบันทึกคำตอบอย่างย่อ ๆ ในขณะที่มีการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และในขณะที่สังเกตเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ

2.2 บันทึกย่อมาทำบันทึกขยายความอย่างละเอียด โดยผู้วิจัยได้แบ่งเวลาช่วงเย็นสำหรับการบันทึก หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์หรือการสังเกตทุกวัน ในกรณีที่บางโอกาสผู้วิจัยจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของทางโรงพยาบาลที่จัดขึ้นในช่วงเย็นหรือค่ำ เช่น การจัดงานต้อนรับคณะดูงาน การทำวิจัยกลุ่มของทางโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถเขียนบันทึกขยายความในช่วงเย็นได้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการบันทึกขยายความอย่างละเอียดโดยการเล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ลงในแถบบันทึกเสียงก่อน แล้วจึงนำมาถอดเทป นอกจากแถบบันทึกเสียงทันทีที่มีเวลา

3. กล้องบันทึกภาพสำหรับบันทึกภาพเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่สำคัญต่าง ๆ บันทึกแผนภูมิ รูปภาพ สัญลักษณ์ การแต่งกาย ฯลฯ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์สำหรับผู้วิจัย

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) (Denzin, 1970 อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช, 2539) คือการได้ข้อมูลจากหลาย ๆ ฝ่าย หรือหลาย ๆ วิธี ในการเก็บข้อมูลเรื่องเดียวกัน ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) คือการตรวจสอบแหล่งข้อมูลจาก แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.1 แหล่งเวลา ผู้วิจัยได้ใช้การสังเกต และการสัมภาษณ์ในระดับลึกทั้งที่เป็นแบบกึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับบุคคลเดียวกันในเวลาต่างกัน เช่น ในช่วงเช้า บ่าย เย็น และเวลากลางคืน

1.2 แหล่งสถานที่ ใช้การสังเกต และสัมภาษณ์ ในที่ที่ต่างกัน เช่น ในห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องนั่งเล่นของสโมสร หอพักผู้ป่วย ห้องตรวจโรค ในรพพยาบาล ขณะเดินทางออกหน่วย แพทย์เคลื่อนที่ เป็นต้น

1.3 แหล่งบุคคล ใช้การซักถามบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด หรือรู้จักสนิทสนมกับผู้ให้ข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) คือ การใช้วิธีรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้การสังเกต การเจียหูฟัง คู่กับการซักถาม และการศึกษาเอกสารประกอบ

ส่วนเกณฑ์ในการตรวจสอบความตรงของข้อมูล (validity) นั้น ผู้วิจัยใช้การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่ศึกษา จนรู้จัก ค้นเคย สนิทสนมเป็นอย่างดี พฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกจึงมีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งแสดงถึงความตรงตามสภาพการณ์ (Phenomenological validity) ทั้งยังตรงตามสภาพแวดล้อม (ecological validity) เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงไม่ได้มีการสร้างสถานการณ์ขึ้นมา จึงเชื่อได้ว่าข้อมูลที่ได้อามีความตรง และมีความเชื่อถือได้เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์เพื่อสร้างเป็นข้อสรุปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนที่ยากและสำคัญในกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแทรกอยู่ในกระบวนการต่าง ๆ ทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มเข้าสู่สนาม โดยตั้งสมมติฐานชั่วคราวขึ้นก่อนทำการเก็บข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นที่เก็บได้ เพื่อพิสูจน์หรือยืนยัน หรืออาจปฏิเสธสมมติฐานชั่วคราวที่ตั้งไว้ ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมและนำกลับมาวิเคราะห์ใหม่ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ย้อนกลับไปกลับมา (interactive) จนกว่าจะได้ข้อสรุป ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การกำหนดชนิดข้อมูล โดยการนำกรอบแนวคิดที่ได้ออกแบบไว้ตลอดจนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวทางของการสร้างรายการข้อความที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้

2. การจำแนกประเภทข้อมูล โดยการทำสารบบจำแนกประเภท ซึ่งได้จากชนิดข้อมูลที่จัดทำไว้ นำข้อความที่อยู่ในชุดเดียวกันมาจัดให้อยู่ในระบบเดียวกัน ทั้งนี้จะเน้นเรื่องความสัมพันธ์ของข้อมูลในชุดนั้นกับกลุ่มคำหลักที่ใช้ ซึ่งในขั้นตอนนี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถเลือกเห็นเหตุการณ์ที่เป็นกุญแจสำคัญ และกำจัดข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์ที่มีความหมายน้อย หรือเป็นข้อมูลที่ไม่ต้องการออกได้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เลือกเฟ้นอีกครั้ง เชื่อมโยงข้อมูลที่ค้นพบเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดความครอบคลุมและมีความเป็นนามธรรมเพิ่มขึ้น จนสามารถนำมาสร้างข้อสรุปชั่วคราวได้

3. การสร้างข้อสรุป โดยการนำข้อสรุปชั่วคราวย่อย มาประมวลเข้าด้วยกัน ตามวิธีการแบบอุปนัย (induction) พยายามหาความหมาย ความสัมพันธ์ และจัดกลุ่มของข้อสรุปเหล่านั้นเพื่อสร้างระบบความคิดและมโนทัศน์รวมของปรากฏการณ์และพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความเป็นเลิศด้านการ

บริหารของผู้บริหารโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่น กระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนข้อค้นพบที่นอกเหนือจากกรอบแนวคิดที่ได้สร้างไว้

แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

