

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นเป็นประชากร และทำการเลือกกรณีศึกษาโดยการสุ่มแบบเจาะจง โดยพิจารณาเกี่ยวกับเขตและขนาดของโรงพยาบาล ซึ่งมีขนาดที่เหมาะสมในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จำนวน 1 โรงพยาบาล

วิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ ใช้การศึกษวิเคราะห์เอกสาร และวิธีการเชิงชาติพันธุ์วรรณา (ethnography) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ และการอภิปรายกลุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบบันทึกการวิเคราะห์เอกสาร แบบบันทึกการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้บริหารทุกระดับ ผู้ให้ข้อมูลรองคือนุคลากรทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นระดับเขต

**ประชากร** ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น

**กรณีศึกษา** คือ โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นระดับเขต ซึ่งทำการเลือกแบบเจาะจงได้โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น จำนวน 1 โรงพยาบาล

#### ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือผู้บริหารทุกระดับ
2. ผู้ให้ข้อมูลรองคือนุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาล

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล จัดกระทำโดย

1. ผู้วิจัยเข้าไปสร้างความคุ้นเคยกับบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเพื่อแสวงหาผู้ที่มีคุณสมบัติที่จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลได้ละเอียดลึกซึ้งโดยเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

การเปลี่ยนแปลงหรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล หรือเป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลนั้นยาวนานพอสมควรที่จะรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

2. ขอข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร เกี่ยวกับบุคคลที่ผู้บริหารเห็นว่ามีความรู้เรื่องราวของโรงพยาบาลและสามารถที่จะให้ข้อมูลในฐานะคนในได้ และบุคคลนั้นเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ

### วิธีการวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในโรงพยาบาลชุมชนระดับเขต เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสนามหรือในโรงพยาบาลที่ทำการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวม (holistic) อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในบริบทต่าง ๆ ของโรงพยาบาลได้ดีขึ้น ดังนั้นการเข้าสู่สนามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญ

### การเตรียมตัวก่อนออกเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่สำคัญสำหรับผู้วิจัย ในการเตรียมตัวก่อนออกเก็บข้อมูลภาคสนาม ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ก็คือ

1. การเตรียมเครื่องใช้ส่วนตัว โดยดูความจำเป็น และความต้องการของตนเองในเรื่องเสื้อผ้า เครื่องใช้ อาหาร ยา รักษาโรค รวมทั้งเตรียมการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. การเตรียมใจ ว่าจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพพื้นที่ที่จะศึกษาอย่างไร เตรียมที่จะต้องรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

3. ทาความรู้เกี่ยวกับสภาพพื้นที่ที่จะเข้าไปศึกษา ทั้งในด้านที่พัก อาหาร สาธารณูปโภค ก่อนเข้าไปอยู่ในพื้นที่ โดยผู้วิจัยได้ไปสำรวจดูพื้นที่ก่อนเพื่อจะได้เตรียมตัวได้ถูกต้อง และจะได้ทราบว่าต้องใช้อุปกรณ์อะไรพิเศษไปจากธรรมดาหรือไม่ มีสถานีตำรวจที่ติดต่อยุ่ตรงไหนเมื่อถึงคราวจำเป็น เส้นทางคมนาคมติดต่อกับภายนอกเป็นอย่างไร มีเส้นทางไหนบ้าง เวลาเข้าออกเป็นอย่างไร สิ่งที่ไม่ละเลย คือความปลอดภัย

4. การเตรียมความรู้ในเรื่องงานวิจัยโดยเตรียมทั้งความรู้ด้านเทคนิค เช่น การสร้างสัมพันธภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ความรู้ด้านเนื้อหาที่จะไปวิจัย และความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลที่จะเข้าไปศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจ เวลาไปสัมภาษณ์หรือสังเกต

5. เตรียมด้านการประสานงาน โดยเตรียมว่าจะประสานงานกับใคร ในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงเรื่องที่พักด้วย ซึ่งในการเข้าไปสำรวจพื้นที่ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาล และนัดแนะวันที่จะเข้าไปพบผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อขออนุญาตเข้าไปศึกษาวัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลและแจ้งความจำนงค์ขอพักอาศัยในโรงพยาบาล เพื่อที่ทางโรงพยาบาลจะได้จัดเตรียมที่พักอาศัยได้ทัน

### การเข้าสู่สนามเพื่อเก็บข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการคัดเลือกโรงพยาบาลที่ใช้ในการศึกษาได้แล้ว ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเข้าทำการศึกษาและเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล และเข้าพบผู้บริหารของโรงพยาบาลเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอน และการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดระยะเวลาที่จะเข้าไปอยู่ในโรงพยาบาลเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการเข้าสนามสำหรับการวิจัยคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาที่เข้าทำงานในสนามเป็นเวลา 4 เดือน สำหรับการเข้าสนามนั้น ขั้นตอนแรกที่สำคัญคือ “การแนะนำตัว” ผู้วิจัยได้กำหนดบทบาทของตนเองในฐานะผู้วิจัย ใ้บุคลากรของโรงพยาบาลได้ทราบ รวมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของโรงพยาบาล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะทำให้ผู้ให้ข้อมูลในโรงพยาบาลให้ความร่วมมือและยินดีให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยดีขึ้น ภายหลังจากการแนะนำตัวแล้ว สิ่งที่สำคัญคือการสร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและได้รับการยอมรับได้เร็วขึ้น โดยเทคนิคที่ผู้วิจัยใช้ในการสร้างสัมพันธภาพมีดังนี้

- 1) แต่งกายด้วยฟอร์มพยาบาล เช่นเดียวกับบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน
- 2) วางท่าที่สงบเสงี่ยม อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นมิตรกับทุกคน
- 3) พยายามเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล และพร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น การเข้าร่วมประชุมฝ่ายการพยาบาล การร่วมงานเลี้ยงรับ-ส่งบุคลากรที่มาปฏิบัติงานใหม่ ย้ายไป หรือลาศึกษาต่อ การขึ้นปฏิบัติหน้าที่เสมือนเป็นบุคลากรคนหนึ่งของโรงพยาบาล การเข้าไปช่วยปฏิบัติหน้าที่ในจุดที่มีบุคลากรไม่เพียงพอเนื่องจากการลา การให้ความช่วยเหลือเท่าที่ความสามารถของผู้วิจัยจะทำได้
- 4) รับคำสั่งชวนให้ไปงานเลี้ยงอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ งานเลี้ยงวันเกิด งานเลี้ยงส่งบุคลากรภายในหน่วยงาน รวมทั้งการไปรับประทานอาหารนอกโรงพยาบาลกับบุคลากร เพื่อการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ

- 5) แสดงความมีน้ำใจด้วยการไปเยี่ยมเยียนบุคลากรที่เจ็บป่วย และนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล
- 6) ผู้วิจัยได้ใช้ไฟบีบซี เข้ามามีส่วนช่วยในการสร้างสัมพันธภาพ โดยอาสาดูไฟให้กับบุคลากรที่เริ่มคุ้นเคย และขยายวงกว้างออกไปเรื่อย ๆ จนสามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรได้มากขึ้นและดีขึ้นตามลำดับ
- 7) พยายามคงสัมพันธภาพที่ดีไว้ด้วยการทักทายเมื่อพบกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยเป็นกันเอง

ขั้นตอนในการเข้าสู่สนามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

**ขั้นตอนที่ 1** ระยะแรกของการเข้าสู่สนาม เป็นระยะที่ผู้วิจัยมองหาประเด็นที่น่าสนใจทั้งจากการสังเกตทั่วไป และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม อาจเป็นเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่น่าสนใจที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลที่ทำการศึกษา ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นระดับเขต ตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นตามแนวทางของ Schein (1992) และกำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์นั้น ๆ หรือเป็นบุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ในโรงพยาบาลมากพอสมควร เพื่อการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ ขั้นตอนนี้กระทำการร่วมกับการศึกษาข้อมูลทางเอกสาร

**ขั้นตอนที่ 2** ภายหลังจากการศึกษาเอกสารและการสังเกตจากขั้นตอนที่ 1 ทำการกำหนดฐานคติเบื้องต้นชั่วคราวขึ้นตามแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการวิจัย ต่อจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบอย่างมีระบบ โดยใช้การสัมภาษณ์เข้าทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น รวมทั้งการสังเกตเพิ่มเติมเพื่อค้นหาปรากฏการณ์ที่คล้ายคลึงกัน และนำประเด็นฐานคติเบื้องต้นชั่วคราวที่กำหนดขึ้น มาใช้เป็นประเด็นในการอภิปรายร่วมกันกับบุคลากรในโรงพยาบาลหรือทำการสนทนากลุ่ม เพื่อให้บุคลากรได้อธิบายถึงความหมายของเหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดเป็นฐานคติเบื้องต้นของบุคลากรในโรงพยาบาล

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อได้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 และที่ 2 บางส่วน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อการตรวจสอบและวิจารณ์และทำการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลที่ยังไม่สมบูรณ์บางส่วนเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วจึงนำมาเขียนบรรยายอย่างเป็นทางการต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร และการศึกษาด้วยวิธีการเชิงชาติพันธุ์วรรณา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร** ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารทำการศึกษาจากเอกสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ หนังสือประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาล สมุดรายนงานการประชุม ตลอดจนคู่มือต่าง ๆ และเอกสารอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำแบบบันทึกการวิเคราะห์เอกสาร โดยบันทึกเกี่ยวกับลักษณะ เอกสาร แหล่งที่มา และสาระสำคัญของเอกสารที่ทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารจะเป็นกรอบแนวทางที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ฐานคติเบื้องต้นในมิติต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาด้วยวิธีการอื่น ๆ ต่อไป การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยจะกระทำเป็นขั้นตอนแรก และบางส่วนกระทำร่วมกับกระบวนการในการสังเกต ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการเข้าสู่สนาม

2. **การสังเกตแบบมีส่วนร่วม** (participant observation) คือ การเฝ้าดูโดยที่ผู้วิจัยเข้าไปเกี่ยวข้องหรือร่วมกระทำในเหตุการณ์ที่ต้องการสังเกต ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง และเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดกระทำขึ้นในโรงพยาบาล ได้แก่ การปฏิบัติงานตามปกติ การเข้าร่วมประชุม การเข้าร่วมในงานพิธีต่าง ๆ การไปดูงานนอกสถานที่ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมการแสดงออก ปฏิกริยาของบุคลากร อันเป็นการปรับตัวของบุคลากรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ตลอดจนสังเกตถึงภาษาหรือคำพูดที่บุคลากรในโรงพยาบาลใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งแสดงออกถึงค่านิยมและความเชื่อต่าง ๆ

นอกจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว ยังทำการสังเกตเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคลากร เช่น ลักษณะของการจัดอาคารสถานที่ การจัดห้อง เป็นต้น

ทั้งนี้ การสังเกต ผู้วิจัยได้ใช้กรอบในการสังเกต ซึ่ง สุมังค์ จันทวานิช (2539) ได้เรียบเรียงตามแนวคิดของ Lofland โดยพิจารณาจาก

- 1) ฉากและบุคคล (setting) เพื่อตอบคำถาม "ใคร และที่ไหน"
- 2) พฤติกรรม (acts) เพื่อตอบคำถาม "ทำอะไร"
- 3) แบบแผนพฤติกรรม (activities) เพื่อตอบคำถาม "อย่างไร"

- 4) ความสัมพันธ์ (relationship) เพื่อตอบคำถาม "ใครกับใคร"
- 5) การมีส่วนร่วม (participation) เพื่อตอบคำถาม "ใครบ้าง"
- 6) ความหมาย (meaning) เพื่อค้นหาความหมายของข้อมูล ว่าสมาชิกมองเห็นและบุคคลรอบข้างอย่างไร และทำไม

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบบันทึกการสังเกตเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมนี้ จะนำข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และอภิปรายกลุ่มต่อไป

**3. การสัมภาษณ์ในแนวลึก** (indepth interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทัศนคติ ค่านิยม การให้ความหมาย อุดมการณ์ การรับรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเพื่อการดำรงอยู่ของโรงพยาบาล ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด โดยสาระจะครอบคลุมกรอบแนวคิดเกี่ยวกับฐานคติเบื้องต้นที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษา โดยข้อคำถามที่กำหนดขึ้นผู้วิจัยจะนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ครอบคลุมตามเนื้อหา อีกทั้งในขณะนำไปสัมภาษณ์อาจมีการปรับข้อคำถามเพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและตอบได้ตรงตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ และเก็บข้อมูลโดยการบันทึกเทป

การสัมภาษณ์จะมีทั้งการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการกระทำโดยผู้วิจัย กำหนดตัวบุคคลผู้ให้ข้อมูล ทำการนัดหมายเวลาและแจ้งวัตถุประสงค์ให้ทราบ และสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการนี้อาจกระทำซ้ำในบุคคลเดิม ในกรณีที่วิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่าจะได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ส่วนการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เป็นการสัมภาษณ์ในลักษณะการพูดคุย สนทนากันในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลกระทำกิจกรรมร่วมกัน ผู้วิจัยอาจเลือกคำถามเฉพาะบางคำถามที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับเหตุการณ์ที่กระทำหรือเผชิญอยู่ (ดูรายละเอียดแนวคำถามในการสัมภาษณ์ หน้า 67-69)

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์ในแนวลึก จะได้นำมาวิเคราะห์ ซึ่งกระทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล และจะนำไปกำหนดเป็นสมมติฐานชั่วคราวเกี่ยวกับฐานคติเบื้องต้นที่พบในโรงพยาบาล แล้วนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการอภิปรายกลุ่ม หรือการสนทนากลุ่มกับบุคลากรในโรงพยาบาลอีกครั้ง

4. การอภิปรายกลุ่มหรือการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้วิจัยกับบุคลากรในโรงพยาบาลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการพิจารณา หรือได้รับการเสนอแนะจากบุคลากรในโรงพยาบาลว่าเป็นผู้รู้ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะนำมาอภิปราย โดยคัดเลือกผู้อภิปรายกลุ่มจำนวน 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มผู้บริหารจำนวน 6 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจำนวน 6 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้กำหนดประเด็นที่สำคัญตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา (ดูรายละเอียดประเด็นสำหรับการอภิปราย หน้า 69) โดยนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์ ที่ได้ตั้งไว้ เป็นสมมติฐานชั่วคราว ตลอดจนประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจในโรงพยาบาล ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ยังเป็นข้อสงสัยหรือเป็นประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับฐานคติเบื้องต้นในแต่ละมิติ มาเป็นประเด็นในการอภิปราย โดยจะทำการกระตุ้นให้บุคลากรในโรงพยาบาลได้แสดงออกถึงประสบการณ์ แนวคิด ความเชื่อ และค่านิยม ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้นอกจากจะได้รับทราบเกี่ยวกับฐานคติเบื้องต้นบางประการอันเป็นพื้นฐานหรือสิ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ แล้ว ยังเป็นการยืนยันข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ หรือการสังเกตของผู้วิจัยที่ได้กระทำมาแล้วด้วย และเก็บข้อมูลโดยการบันทึกเทป

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบบันทึกการวิเคราะห์เอกสาร แบบบันทึกการสังเกต และข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และแนวทางสำหรับการอภิปรายกลุ่ม ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยครอบคลุมวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 ระดับตามกรอบแนวคิดของ Schein และมิติต่าง ๆ ของฐานคติเบื้องต้น 6 ประการ ที่ใช้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ตลอดจนประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันอาจจะมีผลต่อการเกิดวัฒนธรรมของโรงพยาบาล เช่น ประวัติความเป็นมา การเปลี่ยนแปลงในแต่ละยุคสมัย

ทั้งนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว มีแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลแสดงได้ดังนี้

### แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	สาระที่ทำการศึกษาและวิเคราะห์	แหล่งข้อมูล
1. การศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประวัติความเป็นมา และพัฒนาการของโรงพยาบาล</li> <li>- โครงสร้างการบริหาร</li> <li>- กฎระเบียบที่กำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>- กำลังคน</li> <li>- งบประมาณ การจัดสรรทรัพยากร</li> <li>- ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป</li> <li>- แผนการดำเนินงานต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร รายงาน ของโรงพยาบาล</li> <li>- เอกสาร และคู่มือการปฏิบัติงาน, คู่มือการปฐมนิเทศ</li> <li>- รายงานประจำปี</li> <li>- แผนงานของโรงพยาบาล</li> <li>- ระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาล</li> </ul>
2. การสังเกต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</li> <li>- พฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรในโรงพยาบาล ภาษาพูด</li> <li>การปรับตัวของโรงพยาบาลต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก จากเหตุการณ์ต่างๆ เช่น การประชุม งานพิธี เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สิ่งแวดล้อม</li> <li>- บุคลากรในโรงพยาบาล</li> </ul>
3. การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภารกิจ และการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาล</li> <li>- เหตุการณ์ที่มีผลกระทบทำให้ต้องมีการปรับตัว</li> <li>- กลยุทธ์ที่ใช้ในการแก้ปัญหา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาล</li> </ul>



วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	สาระที่ทำการศึกษาและวิเคราะห์	แหล่งข้อมูล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ</li> <li>- การบูรณาการภายในองค์กร ซึ่งเป็นการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>. ภาษาพูด ตลอดจนแนวทางในการติดต่อสื่อสาร ความยึดมั่นผูกพันในกลุ่มสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล</li> <li>. เกณฑ์การยอมรับเป็นสมาชิก (การรับเป็นพวกพ้อง)</li> <li>. สถานภาพของบุคคล , การใช้อำนาจ</li> <li>. การให้สิ่งตอบแทน</li> <li>. แนวคิดและความเชื่อ</li> </ul> </li> <li>- ฐานคติเบื้องต้นอันเป็นที่บุคลากรรับรู้ เป็นมุมมองของบุคลากรในโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ คือ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลักษณะของความเป็นจริงและความถูกต้อง ซึ่งใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางในการตัดสินใจ</li> <li>- เอกลักษณ์ของโรงพยาบาล</li> <li>- ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับความจริงและความถูกต้อง</li> <li>2. การพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องเป็นเวลา</li> <li>3. การให้ความสำคัญต่อการใช้พื้นที่</li> <li>4. ลักษณะของมนุษย์โดยธรรมชาติ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเชื่อในคุณค่าของมนุษย์</li> <li>- การยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์</li> </ul> </li> <li>5. ลักษณะของแบบแผนการกระทำของบุคลากร ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่บุคลากรต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อม</li> </ol> </li> </ul>	

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	สาระที่ทำการศึกษาระยะวิเคราะห์	แหล่งข้อมูล
4. การอภิปรายกลุ่มหรือ การสนทนากลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มนุษย์สามารถกำหนดการกระทำได้ด้วยตนเองหรือถูกปัจจัยอื่นใดกำหนด</li> <li>- สภาพของการเผชิญกับปัญหา</li> <li>6. ลักษณะของสัมพันธภาพของบุคลากรในโรงพยาบาล               <ul style="list-style-type: none"> <li>- อะไรเป็นฐานคติเบื้องต้นในองค์การเกี่ยวกับสัมพันธภาพของบุคลากร</li> <li>- สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเกิดจากปัจจัยใด</li> <li>- ลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างคนกับกับคน ระหว่างคนกับองค์การ และลักษณะการปกครองบังคับบัญชา</li> </ul> </li> <li>- ลักษณะแบบแผนการกระทำของบุคลากร</li> <li>- การปรับตัวของบุคลากรเมื่อเผชิญปัญหา</li> <li>- สัมพันธภาพระหว่างหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- บุคลากรในโรงพยาบาลที่ได้รับการเสนอแนะว่าเป็นผู้รู้และมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะนำมาอภิปรายกลุ่ม</li> </ul>

#### การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ถึงแม้จะใช้วิธีการและขั้นตอนเฉพาะที่พัฒนาขึ้นโดย Schein แต่ก็ถือได้ว่าเป็นการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา (ethnography) ดังนั้นการตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูลจึงยังคงใช้วิธีการตรวจสอบเช่นเดียวกับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยทั่วไป

การตรวจสอบข้อมูล (validity and reliability of data) เป็นขั้นตอนสำคัญขั้นหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ การตรวจสอบข้อมูล เพื่อจะได้ทราบถึงความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้มา

## การตรวจสอบข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การตรวจสอบข้อมูลจึงถือได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญ เพื่อให้เกิดความแม่นยำและน่าเชื่อถือได้ และวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมาก ก็คือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) (Denzin 1970 อ้างใน สุภางค์ จันทวานิช, 2539) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในโรงพยาบาลที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้วยวิธีการดังนี้คือ

1. **ทำการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation)** คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบคือการสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มาที่จะพิจารณาในการตรวจสอบได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าเวลาต่างกัน สถานที่ต่างกัน หรือบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. **การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation)** โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ใช้ทั้งการศึกษาเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ และการอภิปรายกลุ่มหรือสนทนากลุ่ม เพื่อยืนยันข้อมูลว่ามีความเชื่อถือได้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสร้างข้อสรุปจากข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหาหรือการวิเคราะห์เอกสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **การวิเคราะห์เนื้อหา** หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ได้แก่ เอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือราชการ กฎระเบียบ เอกสาร ประวัติความเป็นมา โครงการการจัดตั้งโรงพยาบาลและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ฯลฯ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่จะนำไปสู่การศึกษาหรือการวิเคราะห์ฐานคติเบื้องต้นของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารนี้ ผู้วิจัยจะพิจารณาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของฐานคติเบื้องต้นใน 6 มิติที่ทำการศึกษา ในการเลือกเอกสารที่จะนำมาวิเคราะห์จะพิจารณาถึงบริบทของเอกสาร พิจารณาแหล่งที่มาของเอกสาร เพื่อความเชื่อถือได้ของเอกสารนั้น ๆ ข้อมูลจากเอกสารส่วนหนึ่งใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้เห็นถึงบริบทต่าง ๆ ของโรงพยาบาลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ

ความเป็นมา พัฒนาการ และการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วง และข้อมูลจากเอกสารบางส่วน นำมาวิเคราะห์ ประกอบการพิจารณาฐานคติเบื้องต้นของบุคลากรในโรงพยาบาล ในการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารจะทำการ วิเคราะห์เฉพาะเนื้อหาที่ปรากฏในเอกสารเท่านั้น โดยจะทำการสรุปใจความสำคัญที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุน ข้อค้นพบที่ได้จากข้อมูลอื่น ๆ

**2. การวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุป** กระทำโดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) ซึ่งจะใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสังเกตสัมภาษณ์ในทางลึก มีการตีความ จากสิ่งที่ได้พบเห็นเป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้น นอกจากการวิเคราะห์แบบอุปนัยแล้ว ยังได้ทำการจำแนกชนิดของข้อมูล (typological analysis) ซึ่งในการ วิจัยครั้งนี้ได้เลือกวิเคราะห์โดยจำแนกชนิดของข้อมูล (typological analysis) โดยใช้หลักการพื้นฐาน ของ Lofland (อ้างใน สุภางค์ จันทวานิช, 2539) ซึ่งจำแนกข้อมูลเป็นชนิดของการกระทำ (acts) แบบแผน การกระทำ (activities) ความหมาย (meanings) ความสัมพันธ์ (relationship) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (participation) และสภาพสังคม (setting) และนำหลักการพื้นฐานดังกล่าวมาทำการศึกษาวิเคราะห์ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อค้นพบเกี่ยวกับฐานคติเบื้องต้น 6 มิติ ซึ่งถือเป็นวัฒนธรรมองค์การตาม แนวคิดของ Schein (1992) โดยพยายามที่จะตอบคำถามว่า สิ่งทีวิเคราะห์มีรูปแบบอย่างไร เกิดขึ้นได้ อย่างไร เพราะเหตุใด และมีผลกระทบต่อเรื่องอื่น ๆ อย่างไร หลังจากนั้นได้วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบ ข้อมูล (constant comparison) โดยนำเหตุการณ์หลาย ๆ เหตุการณ์ที่ได้จำแนกชนิดของข้อมูลในเหตุการณ์ นั้น ๆ มาเปรียบเทียบ โดยการหาความสัมพันธ์นี้จะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเชิงนามธรรมต่อไป

### การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย จะได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 บท คือ บทนำ แนวคิดทฤษฎี และงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และวัฒนธรรมองค์การที่พบจากการศึกษา และบทสุดท้ายคือบทสรุปและอภิปรายผล

เวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเวลาการศึกษามโนทัศน์ การวิจัย การศึกษาทฤษฎี การกำหนดปัญหา และการ ออกแบบการวิจัย ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนสิงหาคม 2539 - มกราคม 2540
2. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเริ่มตั้งแต่การเข้าสู่สนามการ ศึกษาเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ และการร่วมอภิปราย ซึ่งขบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำ

ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ โดยในขั้นตอนนี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2540 - พฤษภาคม 2540

3. การเรียบเรียงและการเขียนรายงานการวิจัย ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือน มีนาคม 2540 - กุมภาพันธ์ 2542