

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) อันประกอบไปด้วย ๑) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และ ๒) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบและขอบเขตของระเบียบวิธีการวิจัย (Methodology) ตลอดจนเหตุผลประการสำคัญของการนำระเบียบวิธีการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มาใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งการใช้ระเบียบวิธีวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. รูปแบบการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือการวิจัย
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑. รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยโดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) อันประกอบไปด้วย กระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) โดยมีเหตุผลประการสำคัญของการนำระเบียบวิธีวิจัยดังกล่าวข้างต้น มาใช้ในการดำเนินการกระบวนการวิจัย อันมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

๓.๑.๑ การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research)

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) นั้น โดยเบื้องต้นทางผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามระเบียบวิธีการวิจัยโดยการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยทั้งเอกสารทางวิชาการประเภทต่างๆ

ภายในประเทศ และเอกสารทางวิชาการประเภทต่าง ๆ จากต่างประเทศรวมทั้ง ข้อมูลทางวิชาการที่ได้จากการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเว็บไซต์ต่าง ๆ

๓.๑.๒ การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview)

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) นั้น ในการกำหนดวิธีการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ (guided interview) กล่าวคือ เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างหรือเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัย (Methodology) ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำคำสำคัญ (keywords) มาใช้ประกอบในการชี้แนะคำสัมภาษณ์กล่าวคือ มีการร่างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดที่มีคำสำคัญพร้อมกับลักษณะของข้อคำถามที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือมีสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผู้รับบริการ ตลอดจนบุคคลที่มีความสำคัญหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ตอบข้อคำถามจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) อันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ และข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ ที่มีทั้งมิติของความลึกและมิติของความกว้างในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ที่ได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) นั้น

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากประชาชน ผู้รับบริการ ตลอดจนบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงนัยของแนวความคิดและทฤษฎะเกี่ยวกับรูปแบบประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน โดยดำเนินการกระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive random) อันเป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกตัวอย่างด้วยตนเองเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดังกล่าวมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลอันนำไปสู่ข้อค้นพบต่อไป

โดยในส่วนของการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึกจาก ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ดังต่อไปนี้

๑. พระครูสิริสุตาทิมนต์		เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง
๒. นางวิทยาภรณ์ ศรีภิรมย์		นายแพทย์เชี่ยวชาญ
๓. นางจำเรียง อุตราหรรรัตน์		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๔. นางเทียมนิล ชันทอง		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๕. นายธีระภัทร ศรีกฤษะ		แพทย์แผนไทย
๖. นายสัมฤทธิ์ อุตรัสัก		เภสัชกรชำนาญการ
๗. นายเอกชัย ชัยยาทา		นักวิชาการสาธารณสุข
๘. นางเพ็ญจันทร์ เตจ๊ะ		พยาบาลเทคนิคชำนาญาน
๙. นายเกษมสันต์ วงศ์วาร		ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย
๑๐. นางจันทร์จิรา พอใจ		ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย
๑๑. นางทิพวรรณ กันทะอุโมงค์.		ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย
๑๒. นางอัจฉรา แสนสองแคว		ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย
๑๓. นางมยุรี กิติหม่อง		พนักงานทั่วไป
๑๔. นางจินตนา ฝ่ายริพล		ผู้รับบริการ
๑๕. นางสาวณัฐยาภรณ์ กันทียะ		ผู้รับบริการ
๑๖. นางปณณนุช อยู่จำรัส		ผู้รับบริการ
๑๗. นายพันธุ์ศักดิ์ ปัญญา		ผู้รับบริการ
๑๘. นางสาวอาภัสสรรา ภิญโญจิตร		ผู้ช่วยเหลือคนไข้

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๑ การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย (Methodology) ครั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยได้กำหนดกระบวนการวิจัย (Methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) นั้น ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางหนึ่ง โดยการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการสร้างพื้นฐานขององค์ความรู้อย่างบูรณาการในทางวิชาการเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโดยเบื้องต้นก่อน อันเป็นแนวทางประการสำคัญในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) อีกแนวทางหนึ่งนั้น ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ใน

กระบวนการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือ การสัมภาษณ์แบบชี้นำ (Guided interview) อันเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อความที่ความชัดเจนตายตัว โดยเป็นแต่เพียงการกำหนดแนวข้อความแบบเปิดกว้าง หรือเป็นการใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิธีการวิจัยที่มีผลทำให้ข้อความมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง

โดยเทคนิคของการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น เป็นเทคนิคและกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำมาใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่เป็นผู้ที่มีความรู้และความชำนาญหรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่กำลังดำเนินกระบวนการวิธีการวิจัย โดยกระบวนการวิธีการวิจัยในลักษณะเช่นนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้และความชำนาญหรือมีความเชี่ยวชาญสามารถแสดงความคิดเห็นหรือทรรศนะได้อย่างหลากหลายในทุกแง่มุม โดยผู้วิจัยหรือผู้สัมภาษณ์สามารถที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ และสามารถที่จะสอบถาม ติดตามและซักไซ้ไล่เรียงข้อมูลข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญและมีความน่าสนใจในแต่ละประเด็นของคำตอบ จากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ อันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ และข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ ที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ ที่มีทั้งมิติของความลึกและมิติของความกว้างในเรื่องที่ดำเนินกระบวนการวิธีการวิจัยนั้น

๓.๓.๒ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับกระบวนการในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการวิธีการวิจัยนั้น เนื่องจากระเบียบวิธีการวิจัย (Methodology) ครั้งนี้ ได้กำหนดให้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก(In-depth interview) โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (Guided interview) อันเป็นกระบวนการวิธีการสัมภาษณ์ที่ไม่มีรูปแบบข้อความที่ตายตัว หรือกระบวนการวิธีการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะที่ไม่มีข้อความที่เป็นมาตรฐาน (Unstructured or Unstandardized Interview) กล่าวคือ เป็นวิธีสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อความ ที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) อย่างชัดเจน เพียงแต่มีการกำหนดลักษณะของข้อความที่มีลักษณะเปิดกว้างมีความยืดหยุ่น และมีการนำคำสำคัญ (keywords) มาใช้ประกอบในการชี้นำในการสัมภาษณ์ โดยที่ลักษณะของข้อความเช่นนี้สามารถที่จะปรับเปลี่ยนถ้อยคำหรือให้มีความสอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ละคนตามสถานการณ์ที่มีการขับเคลื่อน หรือเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาทั้งนี้ ได้มีการกำหนดให้นำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวมาดำเนินการกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการโดยเบื้องต้นก่อนที่จะนำแนวความคิดหรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการมาใช้ในการปรับปรุงข้อความของแบบสัมภาษณ์รวมทั้งจะได้มีการนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปดำเนินการทดลองสัมภาษณ์กับบุคคลที่มีส่วนสำคัญกับการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลอุโมงค์อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูนซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อที่จะนำสภาพปัญหาหรือข้อบกพร่องของแบบสัมภาษณ์ไปดำเนินการปรับปรุงครั้งสุดท้ายก่อนที่จะนำไปใช้ในการดำเนินการกระบวนการสัมภาษณ์จริง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ อันมีผลต่อการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในกระบวนการประมวลผลข้อมูลต่อไป

ส่วนการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนในการออกแบบการวิจัย (Research design) หรือการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการวิจัยนั้น คณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย อันมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

(๑).แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง) ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เช่น ปัจจัยด้านพื้นฐาน เพศ อายุ การศึกษาตำแหน่ง ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง สถานที่ วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์ ชื่อผู้สัมภาษณ์

(๒).การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ผู้วิจัยได้สร้างคำถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับโดยมีขอบเขตเนื้อหาของการสัมภาษณ์ ดังนี้คือ

ตอนที่๑.สัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ความหมายของคำว่า

๑.ประสิทธิภาพ

๒.พรหมวิหารธรรม

ตอนที่๒.สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวคิดด้านวิธีการนำหลักประสิทธิภาพไปปฏิบัติ

ตอนที่๓.สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวคิดด้านรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรม

๔) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพในที่นี้ผู้วิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และทำการบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึกและการบันทึกเทป ตามข้อความสำหรับนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) นั้น

๕) การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) นั้น มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร(Documentary research) โดยวิธีการวิเคราะห์ อันจะได้ดำเนินการกระบวนการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ อันได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาประเด็นหลัก (Major themes) หรือแบบแผนหลัก (Major pattern) ที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด จากนั้นจึงนำประเด็นหลัก (Major themes) มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) อันเป็นกระบวนการวิเคราะห์ โดยการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ภาพรวมไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นย่อยของกระบวนการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

นอกจากนี้ ในระหว่างดำเนินการดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้นทางผู้วิจัยได้ดำเนินการสะท้อน (Reflecting) ควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินการสะท้อน (Reflecting) ในแต่ละช่วงหรือในแต่ละขั้นตอนควบคู่ไปกับการดำเนินการกระบวนการวิจัย เพื่อเสริมสร้างให้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความแกร่งและแม่นยำ

(Rigor) เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ มีความเข้มข้น(Intensive process) มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) โดยการพรรณนาข้อมูลตามปรากฏการณ์ร่วมด้วยเพื่อแสวงหาหรือให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบจากวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อันเป็นแนวทางประการสำคัญที่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ต่อไป