

เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา

บุษกร เชี่ยวจินดาگانต์

บทคัดย่อ

การวิจัยทางการศึกษานั้น เป็นที่ทราบกันดีว่ารูปแบบของการวิจัยมีหลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีย่อมขึ้นกับความเหมาะสมกับปัญหาการวิจัยในแต่ละเรื่อง การวิจัยแบบกรณีศึกษาเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบหนึ่งที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว เป็นระบบที่ซับซ้อน มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมองภาพรวมรอบด้าน ใช้วิธีศึกษาแบบติดตามระยะยาวและเจาะลึก เพื่อพิจารณาปัญหาหรือปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมความเป็นจริงในทุกมิติ จนกระทั่งได้แนวทางหรือคำตอบของปัญหาที่เที่ยงตรงและสอดคล้องกับสภาพของกรณี การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยแบบกรณีศึกษานั้น ผู้วิจัยจะต้องเข้าไปใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล จนกระทั่งเกิดความไว้วางใจและยินยอมเปิดเผยข้อมูลออกมา ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมาก คือ การใช้ข้อมูลเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการประชุมระดมสมอง ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะต้องทำการตรวจสอบความแม่นยำและความน่าเชื่อถือ วิธีที่นิยมใช้กันในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) สำหรับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะเน้นการตีความสร้างข้อสรุป และการวิเคราะห์เนื้อหา ในขั้นสุดท้ายในจะต้องมีการเขียนรายงานในลักษณะการบรรยายเชิงวิเคราะห์ เพื่อเสนอผลที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา

คำสำคัญ: เทคนิคการวิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา พหุกรณีศึกษา

* อาจารย์ ดร.บุษกร เชี่ยวจินดาگانต์ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
e-mail bussakornonline@gmail.com

Qualitative Case Study Research Techniques

Bussakorn Cheawjindakarn

Abstract

In educational research, it is well known that there are many forms of research methods. Each way is up to appropriate to the research problem in each subject. The case study is a qualitative research with unique characteristics, complexity, Dynamic and Holistic Perspective. The studies using the method of long-term tracking and in-depth. To consider problems and social phenomena from the environment a reality in all dimension until get guideline or answer of the problem to be accurate and consistent with the condition of the case. Data collection in the case study, the researcher must get close to the informant provider to trust until revealing data. The most popular data collection in case study is the uses documents, observation, interview, focus group and brainstorming. The data acquired will be checked for validity and reliability by triangulation technique. Qualitative Data Analysis is focused on content analysis and interpreting on conclusion. In the final step is to write a report in a narrative feature analysis to offer results that correlate with the events from the case study.

Keywords: Research Technique, Qualitative Research, Case Study, Multiple Case Studies

บทนำ

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาทุกระดับต่างตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการวิจัยทางการศึกษาอย่างมาก เนื่องจากการวิจัยเป็นกระบวนการศึกษาเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาพัฒนาหรือแก้ปัญหาการศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะการวิจัยในชั้นเรียนหรือการวิจัยเชิงนวัตกรรมทางการศึกษา

การวิจัยทางการศึกษานั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีล้วนมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันประการหนึ่ง คือ การได้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาหรือแก้ปัญหาทางการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องกำหนดวิธีวิจัยให้สอดคล้องกับปัญหาหรือเรื่องที่จะทำวิจัย

การวิจัยแบบกรณีศึกษาเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะตัวและมีสาระสำคัญที่นำศึกษาถึง ดังนั้น ผู้เขียนประสงค์ที่จะใช้บทความนี้เป็นสื่อแนะนำเสนอสาระสำคัญและเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาของผู้สนใจตามลำดับต่อไปนี้

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา

วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study Research Method) คือการศึกษาที่อยู่ในขอบข่ายของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริงเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับกรณีหรือระบบใด ๆ ที่มีขอบเขตเฉพาะเจาะจง ณ ช่วงเวลานั้น ๆ เน้นทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดเจาะลึก (In-depth Study) และเป็นองค์รวม (Holistic) โดยนักวิจัยจะต้องเข้าไปศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในสภาพแวดล้อมจริงมิได้มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ เช่นเดียวกันวิธีวิจัยเชิงการทดลอง (Experimental Research) และนำความรู้ความจริงที่ได้มาวิเคราะห์และตีความหมาย เพื่อให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมในสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ อันนำไปสู่การค้นหาแนวทางพัฒนาและแก้ไขปัญหาคต่อไป (Yin, 2003: 13; ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. 2553: 42; องอาจ นัยพัฒน์. 2554: 332)

การวิจัยกรณีศึกษาแตกต่างจากกรณีศึกษาที่ใช้ภายในชั้นเรียน ซึ่งกรณีศึกษาที่ใช้ภายในชั้นเรียนถูกออกแบบให้มีข้อมูลที่เหมาะสม โดยอาจมีการเพิ่มหรือแต่งเติมข้อมูลที่ผิดไปจากความจริงบางส่วน และตั้งคำถามเพื่อให้ผู้อ่านได้นำมาอภิปราย แต่การวิจัยกรณีศึกษานั้นการนำเอาเรื่องที่เกิดขึ้นจริงคือการนำข้อมูลจริงเท่านั้นมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับทฤษฎีที่มีอยู่เพื่อหาคำตอบ (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 86)

ประเภทของการวิจัยแบบกรณีศึกษา

นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกที่จะรวบรวมข้อมูลจากหลายกรณีศึกษาเพื่อมายืนยันข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ หรืออภิปรายข้อมูลที่มีแนวคิดที่ขัดแย้งกัน อย่างไรก็ตาม นักวิจัยยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยต้องมีมากน้อยเพียงใด แต่เชื่อว่าการเพิ่มกรณีศึกษาจะทำให้ค้นพบข้อมูลใหม่ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษาจะไม่กำหนดจำนวนกรณีศึกษาที่ชัดเจน แต่จะศึกษากรณีศึกษาเพิ่มจนกว่าจะไม่มีความรู้ใหม่ในเรื่องนั้น ๆ ดังนั้น นักวิจัยควรกำหนดจำนวนกรณีศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย. 2556: 91) การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาสามารถแบ่งตามการออกแบบการวิจัยได้ 2 ประเภท คือ

1. กรณีศึกษาเดี่ยว (Single Case Study) เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาเฉพาะปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งหรือกรณีใดกรณีหนึ่งเพียงกรณีเดียว (One Phenomenon) โดยไม่คำนึงถึงจำนวนของสถานที่หรือแหล่ง (Sites) ผู้มีส่วนร่วม (Participants) เอกสาร (Documents) แต่จะบูรณาการความรู้ที่ได้จากการศึกษาในสถานการณ์เดียว แม้จะกระทำต่างระเบียบวิธี ต่างวาระหรือต่างเป้าหมายกัน แต่อยู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกันในการหาคำตอบ เพื่ออธิบายการเกิดปรากฏการณ์นั้น (Yin.1994: 21; สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551: 235-236; อนุสรณ์ เกิดศรี. 2551: 47-49)

2. การวิจัยแบบพหุกรณี (Multiple Case Study) เราสามารถเรียกการวิจัยประเภทนี้ว่ากรณีศึกษาแบบเปรียบเทียบ จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการศึกษารายกรณีแต่เป็นการศึกษาข้อมูลของกรณีศึกษาตั้งแต่ 2 กรณีขึ้นไป เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความหลากหลาย (Diversity) ครอบคลุม และสมบูรณ์มากกว่า การวิจัยแบบรายกรณี ข้อมูลที่ได้จะนำมาทำการศึกษามุ่งหาความสัมพันธ์ ทำการเปรียบเทียบ นำไปสู่ข้อสรุปที่เป็นนัยสำคัญทั่วไป (Generalizability) หรือสรุปเป็นทฤษฎี (Yin. 1994; ชิดชนก เชิงเขาวน. 2551 อ้างถึงใน ภาณุพงศ์ อนันต์ชัยพัฒนา. 2552: 43; อนุสรณ์ เกิดศรี. 2551: 47-49; ภาณุพงศ์ อนันต์ชัยพัฒนา. 2552: 44)

วัตถุประสงค์ของการวิจัยแบบกรณีศึกษา

การศึกษาแบบกรณีศึกษามีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ซึ่งนักวิจัยจะเลือกรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบร่วมกันก็ได้ ดังนี้ (Benbasat. 1987 อ้างถึงใน ดิขพงศ์ พงส์ภักทรชัย. 2556: 85-102; Yin. 1994: 21)

1. เพื่อบรรยาย (Description) เป็นการแสดงรายละเอียดพร้อมทั้งบริบทของปรากฏการณ์ที่เลือกมาศึกษาอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยจะนำเสนอเนื้อหาด้วยเทคนิคการบรรยาย โดยการให้รายละเอียดของบริบทที่ศึกษา ไม่เน้นการวิเคราะห์หรือแสดงให้เห็นความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรต่าง ๆ ในงานวิจัย

2. เพื่ออธิบาย (Explanation) การวิจัยประเภทนี้ไม่มุ่งเน้นที่จะแสดงให้เห็นความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรต่างๆ ในงานวิจัย แต่จะเน้นการอธิบายถึงเหตุและผลของสิ่งที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน เป็นสิ่งที่ยังไม่เคยศึกษามาก่อน หรือผู้วิจัยพอจะทราบอยู่บ้างถึงสิ่งที่เลือกมาเป็นกรณีศึกษานั้น แต่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติมอีกครั้ง

3. เพื่อแสวงหา (Exploratory) การวิจัยประเภทนี้เป็นงานวิจัยส่วนใหญ่ของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา เหมาะในการตอบคำถามที่ว่า ทำไม (Why) หรืออย่างไร (How) มีลักษณะเป็นการวิจัยนำร่องสำหรับเรื่องใหม่ หรือยังอยู่ในช่วงเริ่มแรก เพื่อให้ได้ข้อค้นพบชั่วคราวหรือเพื่อสร้างสมมติฐานสำหรับการวิจัย ความหมายของโมโนทัศน์ที่ได้ อาจยังไม่มีความชัดเจนมากนัก ต้องอาศัยวิธีวิจัยอื่นช่วยให้นักวิจัยค้นหาประเด็นที่จะศึกษาได้อย่างถูกต้องต่อไป

ลักษณะของการวิจัยแบบกรณีศึกษา

การวิจัยแบบกรณีศึกษา เป็นการศึกษาแบบวิเคราะห์เจาะลึกเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์หนึ่งหรือหลายเหตุการณ์อย่างมีระบบ ซึ่งกรณีใดกรณีหนึ่งอาจสามารถอ้างอิงไปยังกรณีอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึง

กันได้ (ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. 2553: 43) ซึ่งลักษณะของการวิจัยแบบกรณีศึกษาเป็นการใช้ข้อมูลเชิงคุณลักษณะ และไม่ได้ใช้สถิติเข้ามาช่วย หรือใช้เพียงเล็กน้อยในเชิงร้อยละ ซึ่งลักษณะของการวิจัยแบบกรณีศึกษาดังนี้ (นิศา ชูโต. 2548: 29-31; สุภางค์ จันทวานิช. 2545 อ้างถึงใน วิลาสินี พรรณรัตนศิลป์. 2551: 43-44)

1. **มองภาพรวมรอบด้าน (Holistic Perspective)** เป็นการเน้นมองปรากฏการณ์ให้เห็นภาพรวมทั้งหมดจากหลายแง่มุม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละส่วนในภาพรวม ไม่ใช่มองหรือศึกษาแยกเป็นส่วน ๆ หรือดูเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น

2. **ศึกษาติดตามระยะยาวและเจาะลึก (In-depth Long-term Follow-up Studies)** การวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการศึกษาที่ไม่มีข้อตกลงเบื้องต้นมาก่อนเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เข้าไปศึกษา แต่ผู้วิจัยจะสังเกตเฝ้าดูเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง เป็นการติดตามระยะยาว เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจในสภาพของวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงในระยะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลและวัฒนธรรมส่วนรวม

3. **ศึกษาปรากฏการณ์ในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ (Natural Environmental Studies)** เป็นการวิจัยในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำควบคุมทดลองในห้องปฏิบัติการ หรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้ผิดแปลกแตกต่างจากที่เคยเป็นอยู่ สามารถเรียกอีกชื่อได้ว่า การวิจัยสนาม (Field Research)

4. **คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ถูกวิจัย (Respect for Human)** ด้วยเหตุที่การศึกษาปรากฏการณ์สังคมเป็นการศึกษามนุษย์ ผู้วิจัยเชิงคุณภาพจะเข้าไปสัมผัสกับผู้ถูกวิจัย มากกว่าที่จะใช้เครื่องมือวิจัยอื่นใดเป็นสื่อกลาง ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องให้ความสำคัญและเคารพผู้ถูกวิจัยในฐานะที่เป็นเพื่อนมนุษย์ คือ ต้องไม่นำข้อมูลของผู้ถูกวิจัยไปเผยแพร่ หรือนำไปใช้ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย

5. **วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความสร้างข้อสรุป (Analytic Induction)** การวิจัยเชิงคุณภาพจะเน้นการวิเคราะห์แบบอุปนัยมากกว่าการใช้สถิติตัวเลข จะเป็นการสร้างรูปแบบและสรุปข้อความรู้ความเข้าใจที่ได้จากข้อมูลที่ผู้วิจัยเข้าไปใกล้ชิดกับสภาพปัญหาเพื่อให้เห็นภาพรวมในขั้นแรก จากการนำข้อมูลเชิงรูปธรรมจากหลาย ๆ กรณีมาพิจารณาลักษณะร่วมกันและสรุปเป็นข้อสรุปเชิงนามธรรม

6. **เน้นความรู้สึกร่วม ความเข้าใจ (Empathy and Insight)** ในการวิจัยเชิงคุณภาพเชื่อว่าองค์ประกอบด้านจิตใจ ความคิด และความหมายที่มนุษย์กำหนดขึ้น คือสิ่งที่อยู่เบื้องหลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมา ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสภาพปัญหาโดยตรง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจ ยอมเปิดเผยข้อมูล ความรู้สึก ความลับต่าง ๆ ฯลฯ จนกระทั่งเข้าใจในสภาพ ความรู้ ประสบการณ์ จนสามารถอธิบายโลกของผู้ให้ข้อมูลได้อย่างถ่องแท้ (Insight) ทั้งนี้จะต้องยึดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อผู้ให้ข้อมูล

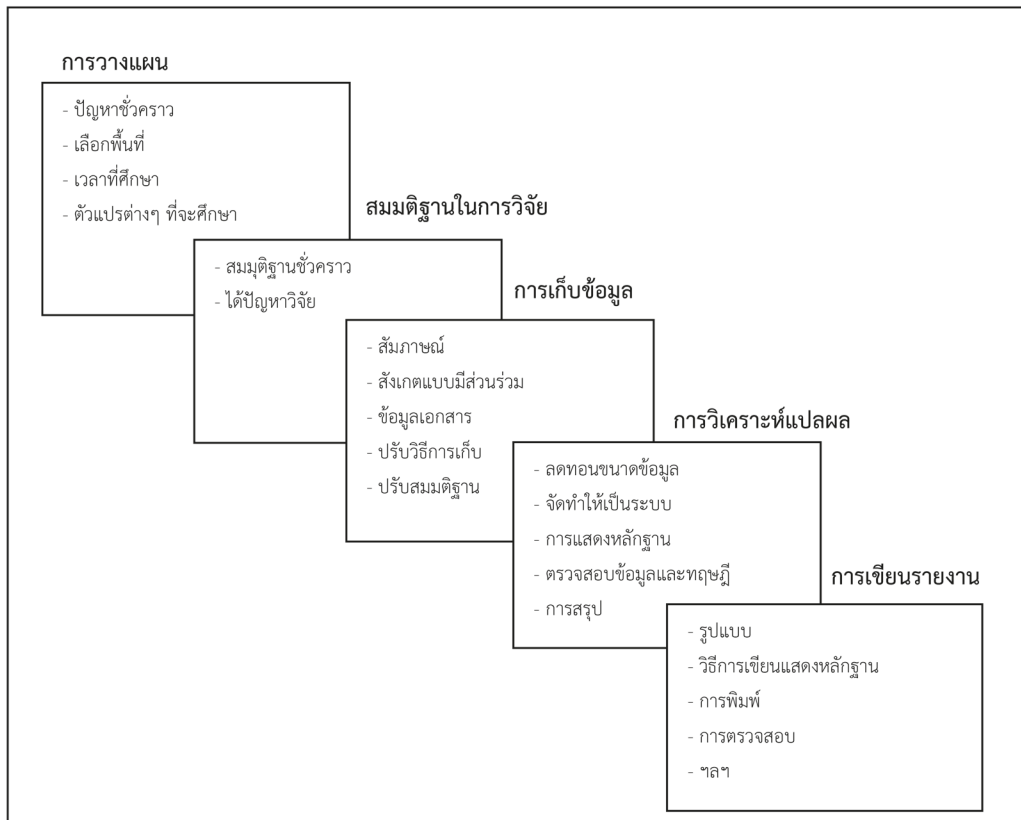
7. **เน้นเกี่ยวกับบริบท (Contextual)** ฉาก สถานที่ เวลา แง่มุมทางประวัติศาสตร์ วิวัฒนาการต่าง ๆ ฯลฯ เป็นผลสืบเนื่องมาจากการตีความเกี่ยวกับความจริงที่แตกต่างไปในรายละเอียดของสิ่งที่ศึกษาเฉพาะกรณี ดังนั้น การวิจัยแบบกรณีศึกษาจึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับบริบทอื่นที่แตกต่างกันได้

8. **วิธีการวิจัยมีความยืดหยุ่นสูง (Flexible Research Design)** มิได้หมายความว่าไม่มีการวางแผน ผู้วิจัยต้องมีการวางแผนและมียุทธวิธีในการเข้าสู่สนามวิจัย เช่น จะเข้าไปในสนามวิจัยเมื่อไร สัมภาษณ์หรือสังเกตเวลาใด และเมื่อเข้าไปแล้วพบปัญหาที่ต้องรีบแก้ไขปัญหาโดยไว สามารถปรับแผนใช้วิธีการหาข้อมูลที่หลากหลาย จนกว่าจะได้ข้อมูลที่มีความหมายนั่นเอง

9. คุณภาพของผู้วิจัย (Quality Researcher) ผู้วิจัยต้องมีความสามารถ ความชำนาญในการเก็บข้อมูล มีมุมมองที่ปราศจากอคติ มีความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถบูรณาการแนวคิด ทฤษฎีและจินตนาการที่ก้าวไกลมากไปกว่าโลกส่วนตัวของผู้วิจัยเอง ดังนั้น คุณภาพของการวิจัยย่อมขึ้นกับคุณภาพของผู้วิจัยโดยตรง

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา

กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพย่อมต้องอาศัยทฤษฎีเป็นกรอบแนวคิด (Paradigm) เพื่อให้ผู้วิจัยได้เข้าไปใกล้ชิดกับสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษา เพราะผู้วิจัยไม่มีทางรู้หรือคาดเดาเรื่องต่าง ๆ ได้จนกว่าจะได้เข้าไปสำรวจ “สนาม” ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีส่วนขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบและขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้ (อุษา ดวงสา. 2537 อ้างถึงใน สุสรรรค์ ไชโยรักษ์. 2549: 47; นิสา ชูโต. 2548: 88-109)



องค์ประกอบและขั้นตอนในการวางแผนการวิจัยเชิงคุณภาพ

(นิสา ชูโต, 2548: 75)

ขั้นที่ 1 การวางแผนการวิจัย

1. การเลือกกรณีศึกษา (Site Selection) เป็นการเลือกสถานที่วิจัยให้เหมาะสมกับตัวแปรที่ศึกษา โดยดูจากช่องทางและความเป็นไปได้ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล คือ สามารถเข้าไปในสถานที่ที่ตั้งใจจะเข้าไปศึกษานั้นได้ เช่น มีขนาดไม่ใหญ่หรือเล็กจนเกินไป เจ้าของพื้นที่อนุญาตให้เข้าไปศึกษาได้ เป็นต้น (นิศา ชูโต. 2548: 88-109) ซึ่งการเลือกกรณีศึกษาจะต้องมีกรอบเหตุผล ตรรกะหรือทฤษฎีบางอย่างมาใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละกรณี (Sampling by case type) เพื่อเชื่อมโยงกับความรู้ที่ต้องการศึกษา (อุษา ดวงสา. 2537 อ้างถึงใน สุสรรรค์ ไชโยรักษ์. 2549: 47)

2. ยุทธวิธีเข้าสู่สนาม (Tactical Field) เป็นการแสดงออกถึงสถานภาพของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่สุดในการเข้าสู่สนาม ซึ่งจะต้องเข้าไปอย่างกลมกลืนเพื่อให้คนในสังคมนั้นยอมรับ ยุทธวิธีในการแสดงสถานภาพหรือบทบาทของผู้วิจัย มีดังนี้

1.1 แบบเปิดเผย (Overt) เป็นการแสดงบทบาทแบบคนนอก โดยผู้วิจัยขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูลอย่างเปิดเผยสถานภาพของตน เพื่อสังเกตบทบาทของกลุ่ม ว่ามีการพูดคุยสนทนา ประพฤติปฏิบัติอะไรและอย่างไร ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลอยู่ห่าง ๆ อาจเข้าไปสัมภาษณ์พูดคุยกับสมาชิก แต่ไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมด้วย วิธีการนี้เป็นวิธีที่นิยมปฏิบัติกันเพราะเป็นวิธีการที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก เป็นบทบาทที่ผู้วิจัยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสนามน้อยที่สุด

1.2 แบบปกปิด (Covert) เป็นการแสดงบทบาทแบบคนใน โดยที่ผู้วิจัยจะสวมบทบาทเป็นคนอื่นปะปนอยู่ในสนาม โดยไม่แจ้งให้ผู้ที่อยู่ในสนามรู้บทบาทที่แท้จริงของตนเอง เป็นการนำตนเองเข้าไปกลมกลืนกับธรรมชาติของสนามและเข้าไปร่วมประสบการณ์ในสนามอย่างจริงจัง มีการสืบค้น พูดคุย เพื่อหาข้อมูลเป็นไปอย่างปกติ เสมือนเป็นการดำเนินชีวิตปกติ แต่ผู้วิจัยจะต้องระวังความขัดแย้งของบทบาทที่จะส่งผลต่อการวิจัย

1.3 แบบร่วมบทบาท (Co-role) เป็นบทบาทที่ผู้วิจัยเข้าไปร่วมกิจกรรมที่เป็นศูนย์กลางอย่างเต็มที่ ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกกว่าการเป็นสมาชิกภายนอก แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม สิ่งที่ผู้วิจัยต้องระวังในบทบาทนี้คือความเป็นกลาง (สุสรรรค์ ไชโยรักษ์. 2549: 48)

3. การสร้างสัมพันธ์ภาพในสนาม (Tapport) เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การเก็บข้อมูลราบรื่นและได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจะต้องปฏิบัติตนให้เข้ากับบรรยากาศของสนาม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาษา การแต่งกาย กิริยา วาจา การประพฤติ การปฏิบัติตน ฯลฯ ซึ่งไม่ควรมากหรือน้อยเกินเลยมาตรฐานของบุคคลที่อยู่ในสนามที่ทำการศึกษา

4. การรวบรวมข้อมูลในสนาม (Field Data Collection) ในการวิจัยเชิงคุณภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจะกระทำควบคู่กันไปกับการวิเคราะห์ข้อมูล คือเมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยจะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งต่าง ๆ ในสนาม โดยการสังเกต สัมภาษณ์ซ้ำหลาย ๆ แหล่งจากผู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ คน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย หรือแม้กระทั่งการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง แล้วค่อย ๆ ปรับสมมติฐานชั่วคราวไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งข้อมูลมีความชัดเจน และนำมาวิเคราะห์ตีความหมายในที่สุด

5. การจากสนามวิจัย (Field Terminated) ระยะเวลาของการอยู่ในสนามจะนานเท่าไรนั้นขึ้นอยู่กับความครอบคลุมและเพียงพอของข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยแต่ผู้เดียวเท่านั้นจะเป็น

ผู้บอกและตัดสินใจเองว่าควรจะสิ้นสุดเมื่อไร ไม่ใช่เรื่องตายตัวว่าจะอยู่ในระยเวลานานเท่าใด แต่ผู้วิจัยควรอยู่ในสนามนานพอที่จะรับรู้และเข้าใจประสบการณ์ของสิ่งที่ทำการศึกษาได้อย่างชัดเจน

ขั้นที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เทคนิคที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพมีหลายวิธี เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การบันทึก วิเคราะห์โดยการพรรณนา และสรุปเป็นความคิดเห็น เป็นต้น ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ สามารถนำมาใช้ร่วมกัน สลับกัน หรือแยกใช้โดยลำพังเพียงวิธีหนึ่งก็ได้ สำหรับการวิจัยเชิงกรณีศึกษามีวิธีที่นิยมนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การใช้ข้อมูลเอกสาร (Document) เป็นข้อมูลประเภทหนึ่งที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ นอกเหนือไปจากข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมในสนามโดยตรง ได้แก่ เอกสาร สถิติ ตัวเลข และหลักฐานต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในสังคม ปกติจะจำแนกที่มาของเอกสารเป็นเอกสารขั้นต้นและเอกสารขั้นรอง เอกสารขั้นต้นคือเอกสารที่เป็นข้อมูลหรือหลักฐานโดยตรง ถือเป็นต้นฉบับ เช่น จดหมายเหตุ บันทึก ประกาศ กฎหมาย เป็นต้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากเอกสารไปใช้ตีความตามความเข้าใจของตน ส่วนเอกสารขั้นรอง คือข้อมูลหลักฐานที่ได้มาโดยตรงจากเหตุการณ์ แต่ได้มาจากแหล่งอื่นที่มีผู้รวบรวมไว้ แล้วนำมาวิเคราะห์หรืออ้างอิง ปัญหาที่พบของการรวบรวมข้อมูลประเภทเอกสารคือ การได้มาซึ่งข้อมูล เพราะเอกสารบางประเภทเป็นข้อมูลที่ไม่เปิดเผย ผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นจึงจะมีสิทธิ์ใช้ได้ (พัชรวิวรรณ สมเชื้อ. 2549: 55; สุรางค์ จันทวานิช. 2554b: 107-108)

2. การสังเกต (Observation) เป็นการเข้าไปศึกษาพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยการเฝ้าดูปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีระเบียบวิธี (สุรางค์ จันทวานิช. 2554b: 45-49) อาจมีหรือไม่มีการซักถามก็ได้ แต่ส่วนใหญ่จะทำการคู่กับการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยควรบันทึกข้อมูลโดยทันที เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นหลักฐานช่วยเตือนให้สามารถระลึกเรื่องราวต่าง ๆ ที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ในภายหลังอีกด้วย (นิศา ชูโต. 2548: 147-148; สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551: 55) การสังเกตในงานวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษามีเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) บางครั้งเรียกว่า การสังเกตภาคสนาม (Field Observation) หรือการสังเกตเชิงคุณภาพ (Qualitative Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยเข้าไปฝังตัวใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ถูกศึกษา มีการทำกิจกรรมด้วยกัน จนผู้ถูกศึกษายอมรับว่ามีสถานภาพเช่นเดียวกัน หรือรู้สึกว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่มีผู้วิจัยเข้ามาอาศัยอยู่ในสังคมด้วย (สุรางค์ จันทวานิช. 2554b: 45-49) โน้ตของระเบียบวิธีจะประกอบด้วยกระบวนการ 3 ขั้น คือ (1) การสังเกตที่ไม่ติดกรอบเกณฑ์มากนัก เกิดจากการดู เก็บ จด จำ (2) การซักถาม ถ้ามีบางสิ่งที่ไม่เข้าใจจากการสังเกต สามารถใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และหลังจากนั้นจึง (3) จดบันทึกข้อมูลเพื่อสะท้อนประสบการณ์ที่ได้จากสนาม (นิศา ชูโต. 2548: 138; สุรางค์ จันทวานิช. 2554b: 45-49)

2.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการที่ผู้วิจัยกระทำตนเป็นบุคคลภายนอก เฝ้าสังเกตโดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ ทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่รู้สึกว่าคุณกรบวณ แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่ได้เข้าไปอยู่ในบริเวณนั้นด้วย วิธีนี้จะใช้ระยะเวลาสั้นกว่าในการเก็บข้อมูล แต่อาจได้ข้อมูลที่มิละเอียดสมบูรณ์เท่ากับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (สุรางค์ จันทวานิช. 2554b: 45-49)

3. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมาย ทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม รวมทั้งยังสามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบ ทั้งสีหน้า ท่าทาง ความรู้สึก และปฏิกิริยาที่ซ่อนเร้นไว้ในใจที่แสดงออกมาในขณะสัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถาม เพราะมีการเตรียมข้อคำถามต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า คือมีทั้งคำถามที่ต้องการคำตอบเฉพาะเจาะจง และคำถามที่ตอบได้ตามความต้องการ เป็นวิธีการที่ค่อนข้างง่ายสำหรับนักสัมภาษณ์ แต่การสัมภาษณ์จะได้ผลเต็มที่ก็ต่อเมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้า และผู้วิจัยก็ต้องเตรียมตัวมาเป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้วิจัยเชิงคุณภาพมักจะไม่ใช้วิธีการนี้เป็นหลัก เพราะไม่ช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในแง่ของวัฒนธรรม ความหมาย และความรู้สึกนึกคิด สำหรับการวิจัยแบบพหุกรณีศึกษา ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลระหว่างกรณีมาเปรียบเทียบกับ เพราะฉะนั้นการสัมภาษณ์จะต้องใช้คำถามที่เหมือน ๆ กัน เพื่อให้แน่ใจว่าความแตกต่างของข้อมูลที่ได้รับไม่ใช่ผลสืบเนื่องมาจากข้อคำถามที่แตกต่างกัน (พัชรวิวรรณ สมเชื้อ. 2549: 52; สุภางค์ จันทวานิช. 2554b: 75-76)

3.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีความยืดหยุ่นสูง เพราะมีการวางแผนข้อคำถามการสัมภาษณ์ไว้เพียงไม่กี่ข้อ และให้ผู้สัมภาษณ์ซักถามเพิ่มเติม (Probe) นอกเหนือจากแนวคำถามที่เตรียมไว้ เป็นการตะล่อมให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลสำคัญจนได้สาระสำคัญที่ต้องการตรงตามจุดประสงค์ การสัมภาษณ์แบบนี้อาจเรียกว่าเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) (นิศา ชูโต. 2548: 169; สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551: 54-55; สุภางค์ จันทวานิช. 2554b: 75-77) มักจะควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (พัชรวิวรรณ สมเชื้อ. 2549: 52-54)

3.3 การสัมภาษณ์แบบพูดคุยกันเอง (Casual Interview) เป็นการโต้ตอบอย่างเป็นธรรมชาติ เพราะเกิดจากการพูดคุยพบปะกันธรรมดา ซึ่งความคลาดเคลื่อนของข้อมูลอาจเกิดขึ้นสูงกว่าสองแบบข้างต้น เพราะไม่มีการจดและบันทึกเทปไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องรีบเขียนบันทึกทันทีหลังพูดคุยเสร็จสิ้น (นิศา ชูโต. 2548: 169)

4. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์อย่างเดียวหรือใกล้เคียงกัน เหมาะสำหรับการศึกษาที่มีความมุ่งหมายให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เช่น การค้นหาประเด็นของเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ยังไม่มีความรู้มาก่อน (Exploratory) การหาคำอธิบายสำหรับปรากฏการณ์บางอย่าง (Explanatory) การประเมินสถานการณ์ (Assessment) เป็นต้น กลุ่มของผู้เข้าร่วมสนทนาจะถูกเลือกมาจากประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรมีประมาณ 6-10 คน และมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นออกมา (สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551: 56)

5. การประชุมระดมสมอง (Brainstorming) เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่จะได้มาจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับในวงการนั้น ๆ อย่างแท้จริง เช่น ข้อคิดเห็น ความรู้ ประสบการณ์ การมองอนาคต เป็นต้น ปัญหาของเทคนิควิธีนี้อยู่ที่ความสามารถของผู้จัดหรือองค์กรที่จะจัด

หากไม่มีสถานภาพเพียงพอในวงการที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหรือประเด็นของการศึกษา ก็ยากจะได้รับความร่วมมือจากบุคคลระดับสูงหรือบุคคลที่เป็นที่ยอมรับในวงการนั้น ๆ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551: 57)

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จะต้องเริ่มต้นที่คู่กันไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่การตั้งคำถาม การนำเอาข้อมูลมาปะติดปะต่อเข้าด้วยกัน การจัดกระทำกับข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดหมวดหมู่ การเปรียบเทียบข้อมูล จนกระทั่งเห็นแนวทางของคำตอบ เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนที่ต้องทำซ้ำ ๆ (Iterative) ย้อนกลับไปกลับมา (Ongoing and Iterative (nonlinear) Process) ให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสนาม ผลการวิเคราะห์ที่ได้จะนำมาใช้ปรับแนวคิด ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือปรับยุทธวิธีในเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วน ถือเป็น การเพิ่มความแม่นยำในการวิจัย ฉะนั้นในการวิจัยประเภทนี้ ช่วงของการเก็บรวบรวมข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูลจึงแยกออกจากกันไม่ได้อย่างเด็ดขาด เพียงแต่ความเข้มข้นของกิจกรรมในแต่ละช่วงจะแตกต่างกัน (นิศา ชูโต. 2548: 222-225; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551: 240-243; สุรางค์ จันทวานิช. 2554a: 17-64) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีกระบวนการที่สำคัญดังนี้

1. การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล

เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ และป้องกันความผิดพลาด จะต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพนิยมใช้ “การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)” ซึ่งมีวิธีการดังนี้ (Denzin. 1970 อ้างถึงใน สุรางค์ จันทวานิช. 2543: 129-130; ภาณุพงศ์ อนันต์ชัยพัฒนา. 2552: 48; สุรางค์ จันทวานิช. 2554b: 129-130)

1.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งที่มาต่าง ๆ โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลต่างสถานที่จะเหมือนกันหรือไม่ และถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

1.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation Triangulate) เป็นการตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลมาต่างกันหรือไม่ และอย่างไร โดยใช้ผู้วิจัยหลายคนในการรวบรวมข้อมูล ทั้งการผู้สัมภาษณ์หรือการสังเกต

1.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulate) เป็นการตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิม จะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็นวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ยากกว่าแบบอื่น ๆ

1.4 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate) เป็นการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายเพื่อรวบรวมข้อมูลเดียวกัน ในกรณีที่ไม่แน่ใจในคุณภาพของข้อมูลควรกำหนดให้มีผู้วิจัยหลายคนในการรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน แต่รวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่ไปกับการซักถาม พร้อมทั้งศึกษาเอกสารประกอบ เป็นต้น

2. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Classification) เพื่อให้ข้อมูลที่รวบรวมมาและผ่านการตรวจสอบแล้วง่ายต่อการสืบค้น ผู้วิจัยจะต้องจัดบันทึกและทำดัชนีข้อมูล (Notetaking and Indexing) โดยแยกเป็นหมวดหมู่ (File) ให้เห็นได้ง่ายและมีความชัดเจน ถือเป็นภาระงานที่ส่งข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป (สุภางค์ จันทวานิช. 2554a: 17-64) สำหรับการจัดทำแฟ้มข้อมูลมีวิธีการดังนี้ (วิลาสินี พรพรรณรัตนศิลป์, 2551: 49)

2.1 หมวดเรื่องทั่วไป เพื่อติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว ควรแยกเป็นแฟ้มบุคคล สถานที่ องค์กร เอกสาร รู้ว่าอะไรได้เกิดขึ้นกับใครที่ไหน อย่างไร

2.2 หมวดข้อมูลสนาม ผู้วิจัยควรแยกแฟ้มข้อมูลการสังเกต การสัมภาษณ์ และบันทึกเกี่ยวกับกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้โดยเฉพาะ เพื่อช่วยในการเขียนรายงานการวิจัยเกี่ยวกับวิธีการและกระบวนการเก็บข้อมูล

2.3 หมวดการวิเคราะห์ ในขณะที่เก็บข้อมูลและเริ่มต้นวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยก็เริ่มจะมีแนวคิดการตั้งหัวเรื่องที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถเริ่มจัดทำแฟ้มตามหัวเรื่องต่าง ๆ แยกเก็บเป็นเหตุการณ์และบันทึกความคิดที่เกิดจากการวิเคราะห์ เมื่อเวลาเก็บข้อมูลผ่านไป แฟ้มก็จะเพิ่มจำนวนและหัวเรื่องมากขึ้น จึงควรใส่หัวเรื่องไว้ และถ้าผู้วิจัยมีงบประมาณเพียงพอก็ควรจัดทำสำเนา

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มักจะไม่ใช้สถิติ แต่จะใช้แนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ส่วนใหญ่เป็นข้อความแบบบรรยาย (Descriptive) ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว ขึ้นอยู่กับประเด็นหรือปัญหาที่จะวิเคราะห์ และการเลือกวิธีการวิเคราะห์ของนักวิจัย วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ใช้ระยะเวลามากในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจะต้องมีความอดทน (ภาณุพงศ์ อนันต์ชัยพัฒนา. 2552: 48) วิธีการหลัก ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมี 2 วิธีคือ

3.1 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หรือรู้จักกันดีว่าเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิเคราะห์จะเป็นผู้ตีความ (Interpretation) สกัดเนื้อหาสาระ (Content Message) จากการสื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูลทั้งทางตรง (Manifested) และทางอ้อม (Laten) ไม่ว่าจะป็นคำพูด ข้อเขียน หนังสือพิมพ์ นวนิยาย ไดอารี่ รูปภาพหรือว่าบทเพลง รวมทั้งการพูดจา (Verbal) และภาษาท่าทาง (Non-Verbal) (นิตา แสงชูโต. 2548: 202-203) โดยคำนึงถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมของข้อมูลเอกสารที่นำมาวิเคราะห์ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร (สุภางค์ จันทวานิช. 2554b: 107-108) นอกจากนี้ ยังสามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารได้ โดยการจัดกระทำข้อมูลอย่างเป็นระบบ ให้เป็นจำนวนที่วัดได้ในรูปของปริมาณตัวเลข (Quantitative) จนแสดงให้เห็นถึงผลด้านคุณภาพ (Qualitative) วิธีการนี้เป็นการพิจารณาเนื้อหาตามที่ปรากฏ แล้วแจกแจงจำนวนของถ้อยคำ ประโยค หรือใจความเหล่านั้น จะไม่เน้นการตีความหรือหาความหมายที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังหรือความหมายระหว่างบรรทัด กล่าวคือ มีความตรงตามธรรมชาติของสาระ (Message) ของสาร (Berelson. 1952 อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช. 2554b: 144-148; Holsti. 1969 อ้างถึงใน นิตา ชูโต. 2548: 18-31)

3.2 การตีความสร้างข้อสรุป (Conclusion Interpreting) เป็นการพัฒนาข้อสรุปที่ได้จากการศึกษากรณีจากข้อสรุปย่อยๆ ไปสู่ข้อสรุปใหญ่ ถือเป็นการพัฒนาทฤษฎีจากสภาพเฉพาะ (Particular) ไปสู่ข้อสรุปทั่ว ๆ ไป (Generalization) หรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการประมวลความคิดอันเกิดจากข้อมูลรูปธรรมสนามไปสู่ข้อมูลนามธรรมทฤษฎี (Grounded Theory) (Holsti. 1969 อ้างถึงใน นิตา ชูโต. 2548:

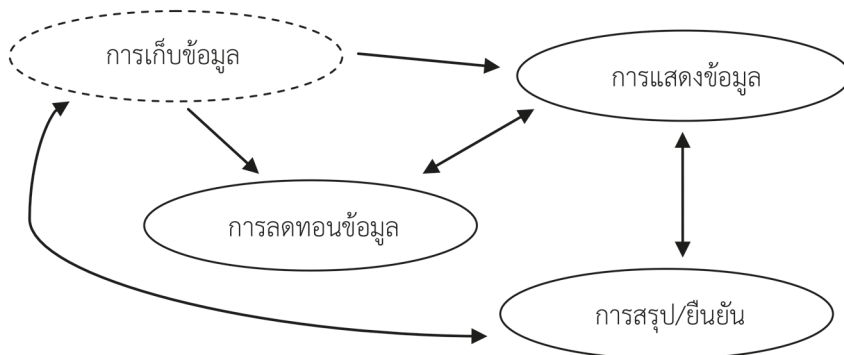
18-31; สุภางค์ จันทวานิช. 2554a: 4) ข้อพึงระวังในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบนี้คือ ผู้วิจัยจะต้องไม่มีอคติหรือใส่ความรู้สึกของตัวเองเข้าไปพัวพัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปมี 3 รูปแบบ ดังนี้ (Denzin. 1970 อ้างถึงใน สุธรรม์ ไชโยรักษ์. 2549: 49-50)

3.2.1 การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Inductive) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความให้เหตุผลสร้างเป็นข้อสรุป เนื่องจากข้อมูลเฉพาะนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจึงจำเป็นต้องอาศัยการตีความช่วย

3.2.2 การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) เป็นการจำแนกข้อมูลออกเป็นชนิด ๆ ที่ต่อเนื่องกัน

3.2.3 การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) เป็นการใช้วิธีการเปรียบเทียบ โดยนำมาเทียบเป็นปรากฏการณ์ที่เริ่มเป็นนามธรรมมากขึ้น

4. กิจกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เมื่อเก็บข้อมูลแล้วจะต้องมีการลดทอนขนาดและปริมาณข้อมูล (Data Reduction) โดยการเลือกค้นหาข้อมูลที่น่าสนใจเพื่อแสดงเป็นหลักฐาน (Data Display) ที่เข้าใจง่าย จนนำไปสู่ข้อสรุปชั่วคราว (Memoing Data) และต้องผ่านการตรวจสอบยืนยันผล จนได้ข้อสรุปที่ชัดเจนมั่นคงในช่วงท้ายสุด (Conclusion and Verification) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (Milles and Huberman. 1967 อ้างถึงใน นิศา ชูโต. 2548: 230; ภาณุพงศ์ อนันต์ชัยพัฒนา. 2552: 49)



องค์ประกอบการวิเคราะห์รูปแบบปฏิสัมพันธ์

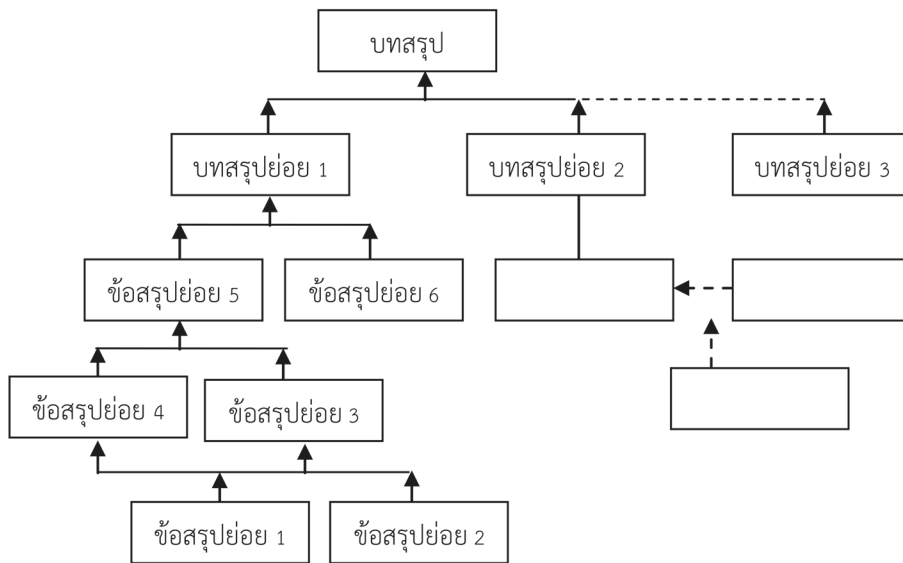
(Milles and Huberman. 1967 อ้างถึงใน นิศา ชูโต. 2548: 230)

4.1 การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) การลดทอนข้อมูลถือเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ข้อมูล และจะต้องทำอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่การเลือกสนาม ลงรหัส ทดสอบแนวคิด รวมเป็นกลุ่ม แบ่งเป็นส่วน โดยเลือกหาจุดที่น่าสนใจของข้อมูลดิบที่เก็บได้จากสนาม โดยผู้วิจัยจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเองว่า ข้อมูลกลุ่มไหนจะลงรหัส กลุ่มไหนจะใช้สรุป กลุ่มไหนไม่ใช้เพราะซ้ำกับกลุ่มก่อน ฯลฯ จนได้ผลสรุปและพิสูจน์เป็นข้อสรุปชั่วคราวที่น่าสนใจ

4.2 การแสดงผลข้อมูล (Data Display) เป็นกระบวนการวิเคราะห์ การจัดและเลือกเฟ้นสรรหาตัวอย่างข้อมูลที่เก็บได้จากสนาม ไม่ว่าจะเป็นการสรุปจากรายงาน การสังเกต คำพูดจากการสัมภาษณ์

การกระทำ หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลสำคัญ ฯลฯ เพื่อแสดงประกอบเป็นหลักฐานของข้อสรุปชั่วคราว ซึ่งการแสดงข้อมูลเชิงคุณภาพจะกระทำในรูปของการเขียนเล่าเรื่องและเรียงตามเวลาว่าอะไรขึ้นก่อนหลังอย่างไร และทำไม อันจะโยงไปสู่การวิเคราะห์และสรุปผลที่ชัดเจนต่อไป

4.3 การสร้างข้อสรุปและทดสอบยืนยันผลสรุป (Conclusion and Verification) ในขั้นตอนนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลมาในช่วงแรกจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมองความหมาย ความคล้ายคลึง ความแตกต่าง ความเป็นไปได้ และรูปแบบต่าง ๆ ได้ชั่วคราว โดยเชื่อมโยงกับข้อค้นพบเบื้องต้น แล้วจึงค่อย ๆ เก็บข้อมูลเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ถือเป็น การสังเคราะห์ข้อสรุปย่อย ๆ ประติดปะต่อเข้าด้วยกันอย่างมีระบบ จนได้เป็นบทสรุปที่ตอบปัญหาการวิจัย โดยมีเงื่อนไขคือ (1) ถ้าข้อมูลเดิมดี โอกาสที่จะได้บทสรุปที่ดีก็มีมาก และ (2) ถ้าผู้วิจัยมีความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ได้ดี มีความรู้หลากหลายเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่จะใช้วิเคราะห์ปรากฏการณ์ ก็ทำให้บทสรุปมีความแหลมคมน่าสนใจ เมื่อสร้างข้อสรุปที่ตอบปัญหาการวิจัยได้แล้ว ภารกิจสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบยืนยันเป็นผลสรุปการวิจัยในช่วงสุดท้าย แล้วจึงเขียนรายงานการวิจัยต่อไป (นิศา ชูโต. 2548: 230; สุภางค์ จันทวานิช. 2554b: 50-51)



ขั้นตอนการการทำข้อสรุปย่อยเป็นบทสรุปย่อยและบทสรุป

(สุภางค์ จันทวานิช. 2554b : 53)

ขั้นที่ 4 การเขียนรายงานวิจัยเชิงคุณภาพ

การเขียนรายงานเป็นขั้นสุดท้ายในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการอธิบายหรือบรรยายเชิงวิเคราะห์ (Analytic Descriptive) ในลักษณะของการเล่าเรื่อง (Narrative) ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษา สิ่งที่คุณผู้อ่านคาดหวังไว้ คือข้อมูลและข้อค้นพบที่เป็นกลางและมีความละเอียดลึกซึ้ง (Objective but sensitive) ดังนั้น ผู้เขียนต้องพึงระมัดระวังไม่ใส่ความคิดเห็นของตนเองลงไปในเรื่องข้อมูล นอกจากนี้ การนำเสนอข้อมูลยังต้องคำนึงถึงลำดับของข้อมูล โดยปกติผู้วิจัยควรนำเสนอข้อความที่

เป็นข้อความบรรยายก่อน แล้วจึงเสนอข้อมูลที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับเหตุการณ์ต่าง ๆ และในที่สุดก็นำเสนอข้อมูลที่เป็นคำอธิบายเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเพราะอะไร สิ่งที่ผู้เขียนรายงานควรคำนึงถึงมีดังต่อไปนี้ (กุหลาบ ปุริสาร. 2556 : 21)

1. ความถูกต้อง รายงานที่ดีควรนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่มีอคติและไม่บิดเบือนความจริง และไม่ใส่ความคิดเห็นของตนเองลงไปในเรื่องข้อมูล ผู้เขียนรายงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหัวข้อที่เขียนเป็นอย่างดี เพื่อที่จะทำให้งานถูกต้องตรงกับความเป็นจริงได้

2. ความรัดกุม การเขียนรายงานต้องเขียนให้สั้น กระชับ รัดกุม และตรงประเด็น ผู้วิจัยจึงต้องตรวจทานอย่างถี่ถ้วนเพื่อขจัดถ้อยคำฟุ่มเฟือย วลีซ้ำ ๆ กัน และคำที่ไม่พึงประสงค์ออก เพราะคุณค่าของรายงานไม่ได้วัดโดยปริมาณแต่วัดจากเนื้อหาหรือคุณภาพ

3. ความชัดเจน ควรใช้ประโยคง่าย ๆ ใช้ไวยากรณ์และเครื่องหมายวรรคตอนอย่างถูกต้อง ไม่ควรใช้คำคลุมเครือ ไม่มีความหมาย หรือกำกวมสองนัย ควรใช้หัวข้อย่อยเพื่อป้องกันการสับสน และใช้ประโยคที่เหมาะสมเมื่อเริ่มย่อหน้าใหม่

4. ความกลมกลืนและความต่อเนื่อง ผู้เขียนจะต้องเขียนให้เรื่องราวต่าง ๆ ให้ผู้อ่านไม่รู้สึกระคายหรือว่าส่วนที่อ่านอยู่เป็นคนละเรื่อง ความกลมกลืนจะมีมากขึ้นเมื่อผู้วิจัยเขียนร่างไว้ก่อน แล้วตรวจทานแก้ไขเป็นตอน ๆ ไป และเมื่อเขียนเสร็จแล้วควรอ่านเพื่อตรวจสอบดูใจความให้ต่อเนื่องและสม่ำเสมออีก 2-3 ครั้ง

5. การเน้นความสำคัญ ควรนำเสนอข้อมูลที่เป็นประเด็นหรือเป็นหัวใจของการวิจัย โดยเน้นข้อมูลที่มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ คือการนำเสนอส่วนที่โดดเด่นโดยละเอียดและมีการอธิบายเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยจะไม่ทำเช่นนั้นกับข้อมูลทั้งหมดในการวิจัย แต่จะเลือกทำเฉพาะข้อมูลที่มีความสำคัญและเป็นประเด็นปัญหาหลักของการวิจัย ทั้งนี้ผู้อ่านจะต้องมองออกว่าข้อมูลส่วนใดมีความสำคัญและทำให้เห็นภาพรวมชัดเจน

6. ภาษาที่ใช้ในรายงาน จะไม่ใช่ภาษาพูด แต่ใช้ภาษาทางวิชาการหรือภาษาทางราชการ ภาษาที่ใช้ต้องมีความกะทัดรัดและเข้าใจได้ง่าย ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ และอยู่ใกล้กันเกินไปในรายงาน ได้แก่ คำที่ใช้เชื่อมประโยค หากจำเป็นก็ควรหาคำอื่นที่มีความหมายเช่นเดียวกันมาใช้สลับเปลี่ยนแทนกัน เพื่อรักษาอรรถรสของเนื้อหารายงาน

บทสรุป

“การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา” เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพการณ์ทั้งบุคคลและกลุ่มบุคคล มุ่งหาความสัมพันธ์จากข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) เพื่อทำให้เข้าใจถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในธรรมชาติ มักเป็นการศึกษาติดตามระยะยาว การเข้าสู่สนามของผู้วิจัยขึ้นอยู่กับว่าจะแสดงบทบาทในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ให้ข้อมูลแบบใด ซึ่งมีทั้ง (1) แบบเปิดเผย (Overt) และ (2) แบบปกปิด (Covert) หรือ (3) แบบร่วมบทบาท ผู้วิจัยจะทำหน้าที่เป็นเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายดังนี้ (1) การใช้ข้อมูลเอกสาร (Document) (2) การสังเกต (Observation) ทั้งแบบมีส่วนร่วม (Participant) และไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant) (3) การสัมภาษณ์ (Interview) ทั้งแบบเป็นทางการ (Formal) ไม่เป็นทางการ (Informal) และแบบพูดคุยกันเอง (Casual) (4) การสนทนากลุ่ม (Focus

Group Discussion) และ (5) การประชุมระดมสมอง (Brainstorming) สำหรับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) มีกระบวนการที่สำคัญคือ (1) การตรวจสอบความสอดคล้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งวิธีที่นิยมใช้ในการวิจัยแบบกรณีศึกษาคือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) มีทั้งการตรวจสอบ (1.1) ด้านข้อมูล (Data) (1.2) ด้านผู้วิจัย (Investigation) (1.3) ด้านทฤษฎี (Theory) และ (1.4) ด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological) (2) การจัดระเบียบข้อมูล (Data Classification) โดยจัดบันทึกและจัดทำดัชนีข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และนำข้อมูลที่มีไปวิเคราะห์ผล (3) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) ที่นิยมใช้ในการวิจัยแบบกรณีศึกษา มีดังนี้ (1) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ (2) การตีความสร้างข้อสรุป (Conclusion Interpreting) ซึ่งมี (2.1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Inductive) (2.2) การจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological) และ (3) การเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) สำหรับกิจกรรมการวิเคราะห์ข้อมูล มีกระบวนการที่สำคัญคือ (3.1) การลดทอนขนาดและปริมาณข้อมูล (Data Reduction) (3.2) การเลือกข้อมูลที่แสดงเป็นหลักฐาน (Data Display) (3.3) การสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป (Conclusion and Verification) และขั้นตอนสุดท้ายของการวิจัยคือ การเขียนรายงาน ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพจะเขียนอธิบายหรือบรรยายเชิงวิเคราะห์ (Analytic Descriptive) ในลักษณะของการเล่าเรื่อง (Narrative) ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ความรัดกุม ความชัดเจน ความกลมกลืนและความต่อเนื่อง การเน้นความสำคัญ รวมถึงภาษาที่ใช้ในรายงาน เพื่อให้ได้งานวิจัยที่สมบูรณ์และครบถ้วน

บรรณานุกรม

- กุหลาบ ปุริสาร. (มกราคม-มิถุนายน 2556) “วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology)” **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย**. 3 (1) หน้า 8-12.
- ดิชพงศ์ พงษ์ภัทรชัย. (เมษายน 2556) “วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา อีกทางเลือกของวิธีวิจัย” **วารสารวิชาชีพบัญชี**. 9 (24) หน้า 85-102.
- บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์. (2556) **พหุกรณีศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาตามปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา**. ดุษฎีนิพนธ์ คด. (สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชูโต. (2548) **การวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : พรินต์โพร.
- พัชรวิวรรธ สมเชื้อ. (2549) **การวิเคราะห์กระบวนการประเมินผลการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ : การวิจัยพหุกรณีศึกษาของครูต้นแบบและการวิจัยเชิงปริมาณ**. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภานุพงศ์ อนันต์ชัยพัทธนา. (2552) **การวิเคราะห์เส้นทางแห่งความสำเร็จของครูพิการ : พหุกรณีศึกษา**. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาวิจัยการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. (ตุลาคม – ธันวาคม 2553) การศึกษาแบบกรณีศึกษา : Case Study. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 33 (4) หน้า 42-50.
- รัตนารณณ์ ชาญไวยวิทย์. (2550) การวิเคราะห์ความสำเร็จของโครงการคุณธรรม : การวิจัยพหุกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาวิจัยการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลาสินี พรหมรัตน์ศิลป์. (2551) การศึกษารูปแบบการดำเนินงานในโรงเรียนต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: การวิจัยพหุกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาวิจัยการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิยา พยัคฆ์มาก. (2551) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนโปรแกรมภาษาอังกฤษ: พหุกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาวิจัยการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. (2551) วิธีวิทยาการวิจัยคุณภาพ : การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สามลดา.
- สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2554a) การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2554b) วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- สุสวรรค์ ไชโยรักษ์. (2549) บทบาทของครูและผู้ปกครองในการส่งเสริมจริยธรรมนักเรียน : พหุกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาวิจัยการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2554) การออกแบบการวิจัย : วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสาน วิธีการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุสรณ์ เกิดศรี. (2551) การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ก่อนการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่หนึ่งและรอบที่สอง : พหุกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ คม. (สาขาวิชาวิจัยการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Eisenhardt, K.M. (1989) "Building Theories from Case-Study Research" *The Academy of Management Review*. 14 (4), pages 532–550.
- Flyvbjerg, B. (2011) *Case Study: The Sage Handbook of Qualitative Research*. 4th ed. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Yin, R.K. (1994) *Applications of Case study Research*. Newbury Park. CA : Sage.
- _____. (2003) *Case study Research: Design and Methods*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA : Sage.