

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มุ่งศึกษารูปแบบการบริหารงานปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาการบริหารงาน ตลอดจนแนวทางพัฒนาการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลพบุรี โดยใช้รูปแบบการบริหารงาน 7-S ของแมคเคนซีเป็นพื้นฐานในการศึกษา เนื่องจากรูปแบบการบริหารงาน 7-S ของแมคเคนซีเป็นรูปแบบการบริหารงานของเอกชน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชนซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์แนวคิดการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 7-S ของนักวิชาการท่านอื่น ๆ มาประกอบการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งศึกษาตัวแปร 7 ตัว คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบบุคลากร แบบการบริหาร ทักษะและค่านิยมร่วม

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการศึกษาวินิจฉัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษารูปแบบการบริหารงาน ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดลพบุรี ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth interview) ขั้นตอนที่ศึกษามี ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยมุ่งเน้นศึกษาโครงสร้าง ประกอบด้วย ผังการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กลยุทธ์ ประกอบด้วยแผนปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยศึกษารายละเอียดของกิจกรรม งบประมาณ และผู้รับผิดชอบระบบ ประกอบด้วย การบันทึกกิจกรรมบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน บุคลากร ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ข้อมูลการฝึกอบรมของบุคลากร ค่านิยมร่วมของศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย ค่านิยมร่วมที่แสดงให้เห็นในรูปของ คำขวัญ วิสัยทัศน์

1.2 สังเกตการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยมุ่งเน้นศึกษาระบบ ประกอบด้วย การให้บริการของบุคลากรทั้งเป็นการให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนและในชุมชน แบบการบริหาร ประกอบด้วย พฤติกรรมการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

1.3 การสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมเนื้อหาในรูปแบบการบริหารงาน ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา ใน 7 ด้าน คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร



ทักษะและค่านิยมร่วม โดยมีพยาบาล หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน นักวิชาการสาธารณสุข
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนและทันตภิบาลเป็นผู้ให้ข้อมูล

2. ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่ม (Focus group) เป็นการสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลพบุรีใน 7 ด้าน โดยนำข้อมูลจากการศึกษา
ในขั้นตอนที่ 1 มาเป็นข้อมูลนำเข้าในการสนทนากลุ่มหาแนวทางการพัฒนาการบริหารงาน ผู้ร่วม
สนทนากลุ่ม ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบงานศูนย์สุขภาพชุมชนในระดับอำเภอ และจังหวัด
จำนวน 6 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดลพบุรี จำนวน 73 แห่ง
จาก 11 อำเภอ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกเป็นศูนย์
สุขภาพชุมชนดีเด่น ปี 2546 จำนวน 3 แห่ง เหตุผลที่ศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนที่ได้รับการคัดเลือก
เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนดีเด่น เนื่องจากบริษัทแมคเคนซี่ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของบริษัทที่
ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานจึงได้ พบว่า การบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้นต้องมีความ
สัมพันธ์กันใน 7 ด้าน สำหรับการคัดเลือกศูนย์สุขภาพชุมชนดีเด่น ปี 2546 มีกระบวนการคัดเลือก
ในระดับอำเภอและระดับจังหวัด โดย

ระดับอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคัดเลือกศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอละ 1 แห่ง
โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากระดับจังหวัด เพื่อส่งคัดเลือกระดับจังหวัด

ระดับจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือก โดย
คณะกรรมการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์สุขภาพชุมชนดีเด่น ซึ่งเกณฑ์การคัดเลือกฯ แบ่งเป็น
2 หมวดใหญ่ ๆ คือ

หมวดที่ 1 ด้านโครงสร้างให้ความสำคัญกับความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ของศูนย์สุขภาพชุมชน

หมวดที่ 2 ด้านบริการ แบ่งเป็นบริการภายในศูนย์สุขภาพชุมชน ให้ความสำคัญกับ
ระบบป้องกันการติดเชื้อ และบริการในชุมชน ให้ความสำคัญกับการจัดทำเพิ่มสุขภาพประจำ
ครอบครัว

ผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน
พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ทันตภิบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบบันทึกจากเอกสาร แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง จากเอกสาร ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความตรงด้านเนื้อหา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบบบันทึกจากเอกสารและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสาร จำแนกเป็น

1. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์สุขภาพชุมชน ดังนี้ จำนวนประชากรที่รับผิดชอบ สถานสุขภาพของ ประชาชนที่รับผิดชอบ ข้อมูลบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน (เพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน)

2. แผนปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชนทุกแผนงาน

3. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบและผังการบังคับบัญชา

4. แผนการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนประจำสัปดาห์

5. วัสดุทัศนีย์ คำขวัญ ปรัชญาของศูนย์สุขภาพชุมชน

ตอนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เจาะลึกเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานศูนย์สุขภาพชุมชน ครอบคลุมรูปแบบ ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาตลอดจนความสัมพันธ์ใน 7 ด้าน ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะและค่านิยมร่วม

ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่ม นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 คือ รูปแบบการบริหารงาน ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา ใน 7 ด้าน เป็นข้อมูลนำเข้าในการกำหนดแนวทางการพัฒนา การบริหารงานศูนย์สุขภาพชุมชน ใน 7 ด้าน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ แล้วกำหนดหัวข้อ และเนื้อหาที่สำคัญที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือให้มีความสอดคล้อง ครอบคลุมตาม เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงด้าน เนื้อหา (Content validity)

3. ปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มีความถูกต้องชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้จริง



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสาร การสังเกตและการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ดำเนินการ ดังนี้

ขั้นเตรียมการ

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้บังคับบัญชาและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี
2. นัดหมายวัน เวลา ในการสัมภาษณ์ และส่งแนวคำถามการสัมภาษณ์ให้บุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนศึกษาก่อนล่วงหน้า

3. ผู้วิจัยจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการบันทึกข้อมูล ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง อุปกรณ์สำหรับจดบันทึก

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวและสร้างบรรยากาศให้รู้สึกเป็นกันเองด้วยการสนทนาทักทายด้วยอิริยาศยอันดี
2. บอกวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลและขออนุญาตบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียง
3. ใช้แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบบันทึกข้อมูลจากเอกสารเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูล

4. ผู้วิจัยสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรและศึกษาข้อมูลจากเอกสาร

ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่ม ดำเนินการ ดังนี้

ขั้นเตรียมการ

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลรูปแบบการบริหารงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงาน
- 7 ด้านในขั้นตอนที่ 1 เป็นแนวทางการสนทนากลุ่มเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน
2. จัดเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง อุปกรณ์สำหรับจดบันทึก

ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา ดังนี้

1. ผู้วิจัยบอกวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศให้เกิดความเป็นกันเอง
2. ขออนุญาตผู้ร่วมสนทนาใช้เครื่องบันทึกเสียง พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลของการใช้เครื่องบันทึกเสียง
3. เริ่มสนทนาโดยใช้แนวทางการสนทนากลุ่มเป็นหลัก ซึ่งสามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า ด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต สัมภาษณ์และการศึกษาเอกสาร เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล
2. การตรวจสอบความครอบคลุมของข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาว่าสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครอบคลุมหรือไม่

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสรุปและตีความข้อมูลโดยวิเคราะห์รูปแบบการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชนใน 7 ด้าน คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะและค่านิยมร่วม ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาการบริหารงาน ตลอดจนข้อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน

การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลศูนย์สุขภาพชุมชน 3 แห่ง ในประเด็น รูปแบบการบริหารงาน ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา ใน 7 ด้าน คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะและค่านิยมร่วม

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชนใน 7 ด้าน คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะและค่านิยมร่วม