

วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา อีกทางเลือกของวิธีวิจัย

ดร.ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็นวิธีวิจัยวิธีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในเชิงธุรกิจ วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาเหมาะสำหรับกรณีศึกษาที่มุ่งค้นหาเหตุผล (Why) ของผลลัพธ์ หรือ วิธีการ หรือกระบวนการ (How) ในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เป็นจริงทางธุรกิจ (Yin, 2003) บทความนี้มุ่งนำเสนอวิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาโดยเน้นการใช้แนวคิดปฏิฐานนิยม (Positivist) เพื่อให้นักวิจัยสามารถใช้เป็นทางเลือกสำหรับการวิจัยที่สามารถได้รับความยอมรับในด้านความน่าเชื่อถือได้

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงกรณีศึกษา แนวคิดปฏิฐานนิยม

ABSTRACT

The Case study research method is a well-accepted business research methodology. Case study research is appropriate for research objectives of an exploratory nature, which attempt to answer how and why questions under a real business environment (Yin, 2003). This article presents how to do positive case study research as an alternative reliable and well-accepted research methodology.

Keywords: Case Study Research Method, Positivist

“Good social science is problem driven and not methodology driven in the sense that it employs those methods that for a given problematic, best help answer the research questions at hand.”
(Flyvbjerg, 2006, pp.242)

1. เปรียบวิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา

การวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study Research Method) เป็นระเบียบวิธีวิจัยวิธีหนึ่งที่ใช้ตอบคำถามที่มุ่งเน้นหาเหตุผล (Why) ของผลลัพธ์ หรือ วิธีการ หรือ กระบวนการ (How) ในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เป็นจริงทางธุรกิจ (Yin, 2003) การวิจัยเชิงกรณีศึกษานี้บางตำราก็เรียกว่า การวิจัยภาคสนาม (Field Study) เนื่องจากนักวิจัยจำเป็นต้องไปศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์และสรุปผล

ในจำนวนนักวิจัยเชิงกรณีศึกษา หนึ่งในผู้ที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ ศาสตราจารย์ Robert Yin แห่ง Massachusetts Institute of Technology ซึ่งศาสตราจารย์ Yin ได้ให้คำจำกัดความของการวิจัย ซึ่งกรณีศึกษาอย่างเด่นชัดว่า

“A case study is an empirical inquiry that: investigates a contemporary phenomenal within its real-life context especially when the boundaries between phenomenal and context are not clearly evident.” (Yin, 2003, pp.13)

จะเห็นได้ว่างานวิจัยเชิงกรณีศึกษานี้เริ่มจากความเชื่อว่าขอบเขตของโลกแห่งความเป็นจริงกับเรื่องที่ต้องการศึกษาไม่สามารถแยกกันได้อย่างเด่นชัดทำให้จำเป็นต้องมีการทำความเข้าใจสิ่งดังกล่าวในสภาวะแวดล้อมที่เป็นอยู่

วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาต่างจากวิธีวิจัยอื่น ๆ กล่าวคือวิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็นการศึกษาในสภาพแวดล้อมซึ่งไม่ได้มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ เช่นเดียวกันวิธีวิจัยเชิงการทดลอง (Experimental Research) นอกจากนี้ยังมุ่งถึงการศึกษาลึก (In-depth Study) เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งต่างจากการวิจัยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire Research) และการวิจัยแบบการใช้ข้อมูลที่บันทึก (Archival Data Analysis Research) ตรงที่งานวิจัยสองแบบหลังนี้มุ่งสอบถามเกี่ยวกับ ใคร (Who) อะไร (What) ที่ไหน (Where) และ หรือไม่ (Whether) โดยใช้อุปกรณ์เชิงปริมาณและเครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์และสรุปผล

การวิจัยเชิงกรณีศึกษาแตกต่างจากกรณีศึกษาที่ใช้ภายในชั้นเรียน ซึ่งเป็นกรณีศึกษาที่เน้นการนำเอาเรื่องที่เกิดขึ้นมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้ร่วมอภิปรายได้เข้าใจถึงการนำทฤษฎีที่ศึกษาไปใช้กับเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น กรณีศึกษาที่ใช้ภายในชั้นเรียนถูกออกแบบให้มีข้อมูลที่เหมาะสม โดยอาจมีการเพิ่มหรือแต่งเติมข้อมูลที่ผิดไปจากความเป็นจริงบางส่วน และตั้งคำถามเพื่อให้ผู้อ่านได้นำมาอภิปรายอีกด้วย การวิจัยเชิงกรณีศึกษานั้นจะนำเอาข้อมูลจริงเท่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามที่ต้องการ

นักวิจัยจำนวนหนึ่งมักมองว่า งานวิจัยเชิงกรณีศึกษาไม่สามารถนำมาใช้สรุปผลหรือทำให้เป็นสากล (Generalizing) ได้ บางส่วนก็มองว่างานวิจัยชนิดนี้เป็นแต่เพียงการเก็บข้อมูลเบื้องต้น เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการจัดทำงานวิจัยวิธีอื่นต่อไป นอกจากนั้นยังถูกมองว่าอาจมีข้อผิดพลาดและความลำเอียงในการศึกษา วิจัยและตีความข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ดังเช่นกับงานวิจัยเชิงคุณภาพทั่วไป อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อค้นหาคำตอบนั้นขึ้นอยู่กับว่าคำถามวิจัย (Research Question) ที่ต้องการตอบคืออะไร วิธีวิจัยบางอย่างไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ เช่นวิธีวิจัยเชิงปริมาณสามารถค้นหาคำความสัมพันธ์และความแตกต่างด้วยค่าทางสถิติได้ แต่ไม่สามารถอธิบายเหตุผลแห่งความสัมพันธ์หรือความแตกต่างนั้นได้

คงไม่สามารถที่จะตัดสินได้ว่าวิธีวิจัยแบบใดน่าเชื่อถือกว่าแบบใด นอกจากนั้น นักวิจัยเชิงคุณภาพเองก็มีกลยุทธ์ในการลดความลำเอียงและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลที่ได้ด้วยวิธีต่าง ๆ กันไป เช่น การนำเอาแนวคิดปฏิฐานนิยม (Positivist) มาใช้เพื่อออกแบบกระบวนการวิจัย หรือการใช้ข้อมูลยืนยันจากหลายแหล่ง (Triangulation)

การวิจัยเชิงกรณีศึกษาสามารถนำมาใช้ได้หลากหลายสาขาวิชา เช่น นักวิจัยด้านการเงินการธนาคารอาจสนใจว่าทำไมนักลงทุนถึงเลือกลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่ดินเปล่า (Why) นักลงทุนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทุนได้อย่างไร (How) นักลงทุนใช้ข้อมูลข่าวสารแต่ละชนิดอย่างไร (How) นักวิจัยด้านการตลาดอาจสนใจตอบคำถามว่า ทำไมแผนการตลาดที่ใช้ถึงประสบความสำเร็จกับกลุ่มผู้บริโภคบางกลุ่ม (Why) การเปลี่ยนตราหือมีผลต่อการเลือกบริโภคของลูกค้าได้อย่างไร (How) คำถามเหล่านี้จำเป็นต้องใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาถึงคำตอบที่น่าเชื่อถือ นอกจากนั้น นักวิจัยสามารถนำเอากรณีศึกษามาใช้ทดสอบตัวแบบ (Model) หรือ ทฤษฎีได้ในขณะเดียวกันนักวิจัยยังสามารถนำเอาตัวแปร (Variables) ที่พบจากกรณีศึกษามาปรับเปลี่ยนและปรับปรุงตัวแบบหรือทฤษฎีได้อีกด้วย (Bennett and Elman, 2006)

บทความนี้มุ่งนำเสนอวิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อใช้เป็นทางเลือกในงานวิจัยและใช้ตอบคำถามงานวิจัยที่วิธีวิจัยอื่น ๆ ไม่สามารถนำมาใช้ได้ โดยในส่วนแรกจะนำเสนอ งานวิจัยเชิงกรณีศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สองจะกล่าวถึงขั้นตอนปฏิบัติงานและออกแบบงานวิจัย ส่วนที่สามจะกล่าวถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนที่สี่จะกล่าวถึงกระบวนการและสรุปผล ในส่วนสุดท้ายจะกล่าวถึงการนำเอากรณีศึกษาเข้ามาช่วยการทำงานวิจัยเชิงกรณีศึกษาและงานวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ ตลอดจนการประกันคุณภาพงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา ตลอดจนบทความนี้

ผู้เขียนจะนำเสนอตัวอย่างการประยุกต์ใช้การวิจัยกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่ผู้เขียนได้มีประสบการณ์เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำหรือได้พบมาในอดีต ตัวอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนอ้างถึงก็คือการนำเอา COBIT 5.0¹ มาใช้เพื่อปฏิบัติกับโครงการอะไรก็ตามที่ผู้เขียนมีได้ทำให้ตัวอย่างดังกล่าวมีความสมบูรณ์แต่มุ่งเสนอแนวทางเพื่อให้ผู้อ่านนำไปพิจารณาเพิ่มเติมเท่านั้น

2. ชนิดของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา

ตำราที่เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยส่วนใหญ่จัดประเภทงานวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็น 3 ประเภทตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งได้แก่ กรณีศึกษาเพื่อค้นหา (Exploratory Case Study) กรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory Case Study) และ กรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Descriptive Case Study)

กรณีศึกษาเพื่อค้นหา (Exploratory Case Study)

การวิจัยประเภทนี้เป็นงานวิจัยส่วนใหญ่ของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา เนื่องจากงานวิจัยเชิงกรณีศึกษานอกจากจะเหมาะสมในการตอบคำถามว่า ทำไม (Why) หรือ อย่างไร (How) แล้ว ยังเหมาะสมสำหรับเรื่องที่ใหม่หรืออยู่ในช่วงเริ่มแรก มีผู้ศึกษาวิจัยน้อยหรืออาจจะทราบข้อมูลน้อยกว่าเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว (Benbasat, 1987) วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาอาจรวมถึงการค้นหาทฤษฎีหรือคำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ งานวิจัยประเภทนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของการตั้งคำถามวิจัย ซึ่งอาจต้องใช้วิธีวิจัยอื่นเพื่อช่วยตอบคำถามที่ตั้งขึ้นก็ได้ ตัวอย่างการวิจัยประเภทการค้นหา ได้แก่ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำเอาหลักการธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารสารสนเทศภายในประเทศไทยยังไม่เด่นชัด และยังไม่มีการศึกษา ผู้วิจัยอาจต้องการทราบว่าองค์กรในประเทศไทยนำเอาหลักการดังกล่าวมาใช้ได้อย่างไร

¹ COBIT 5.0 หรือ Control Objectives for Information & Related Technology เป็นแนวทางเกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านสารสนเทศซึ่งนำมาใช้ภายในองค์กร

กรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Explanatory Case Study)

การวิจัยประเภทนี้เน้นการอธิบายถึงเหตุและผลของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อน เช่น สภาวะแวดล้อมในองค์กรทางธุรกิจหรือสังคมที่สมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันหลายรูปแบบ ดังตัวอย่างที่ผู้เขียนยกมา เรื่องการนำเอา COBIT 5.0 มาใช้ภายในองค์กร ผู้วิจัยอาจต้องการทราบผลกระทบจากการที่องค์กรนำมา COBIT 5.0 มาใช้ ดังนั้น ผลสรุปจากการศึกษาจะต้องอธิบายว่าเมื่อนำ COBIT 5.0 มาใช้แล้ว องค์กรเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรเช่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

กรณีศึกษาเพื่ออธิบาย (Descriptive Case Study)

การวิจัยประเภทนี้เน้นการอธิบายหรือแสดงให้เห็นสิ่งที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ไม่มุ่งเน้นที่จะแสดงให้เห็นความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรต่าง ๆ ในงานวิจัย ตัวอย่างเช่น ผู้วิจัยอาจมีความต้องการทราบว่าแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรนำเอา COBIT 5.0 มาใช้อย่างไร (How) ผลสรุปจากการศึกษาจะแสดงให้เห็นถึงการนำเอา COBIT 5.0 มาใช้ในแต่ละหน่วยงานเช่น กรอบแนวคิดข้อใดบ้างที่นำมาใช้งาน

นอกจากนั้น การวิจัยเชิงกรณีศึกษายังอาจแบ่งได้ตามระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์เช่นเดียวกัน (วิธีวิจัยอื่น ๆ Jensen and Rodgers (2001) เสนอทางเลือกของการจัดแบ่งการวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็น

- กรณีศึกษา ณ จุดหนึ่งของช่วงเวลา (Snapshot Case Study) ซึ่งเลือกศึกษาหน่วยวิเคราะห์หน่วยใดหน่วยหนึ่งเฉพาะช่วงเวลาที่เกิดขึ้น
- กรณีศึกษาแบบช่วงเวลา (Longitudinal Case Study) เป็นการศึกษาหน่วยวิเคราะห์หน่วยใดหน่วยหนึ่งเป็นช่วงติดกัน ซึ่งอาจมีการนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบให้เห็นถึงความคืบหน้าหรือรูปแบบเปลี่ยนแปลง การศึกษาแบบนี้อาจมีการนำเอาข้อมูลเชิงปริมาณมาใช้วิเคราะห์ในลักษณะของ Time series ด้วย

- กรณีศึกษาที่ศึกษาเหตุการณ์ก่อนและหลัง (Pre post Case Study) กรณีศึกษาแบบนี้จะเลือกดูเหตุการณ์สำคัญหนึ่ง ๆ ซึ่งมีผลในการอธิบายหรือหักล้างทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการศึกษา เช่น การศึกษาก่อนการนำเอา COBIT 5.0 มาใช้ และหลังการนำเอา COBIT 5.0 มาใช้
- กรณีศึกษาแบบผสม (Patchwork Case Study) เป็นการออกแบบการวิจัยแบบผสม มีการนำข้อมูลเฉพาะจุด และข้อมูลวงเวลา และข้อมูลก่อนและหลังเหตุการณ์สำคัญมาใช้ประกอบเพื่อใช้อธิบายสิ่งที่ต้องการศึกษาอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- กรณีศึกษาเปรียบเทียบ (Comparative Case Study / Multiple Case Studies) เป็นการศึกษาหน่วยวิเคราะห์มากกว่าหนึ่งหน่วยในจุดของเวลาเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบหาความเหมือนและความแตกต่าง กรณีศึกษารูปแบบนี้ใกล้เคียงกับการวิจัยเฉพาะช่วงเวลาในกลุ่มตัวอย่าง (Cross-sectional Research)

3. แนวคิดในการทำวิจัย

การทำวิจัยที่เน้นข้อมูลเชิงคุณภาพ นักวิจัยจำเป็นต้องมีแนวคิดหรือปรัชญาพื้นฐานในการมองเรื่องต่าง ๆ แนวคิดหรือปรัชญาข้างต้นจะส่งผลต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการสรุปผลข้อมูล แนวคิดในการวิจัยมีสองแนวคิดได้แก่ ปฏิฐานนิยม และ นัยนิยม

ปฏิฐานนิยม (Positivist)

ปฏิฐานนิยมใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการพิสูจน์ความเชื่อ (Doxology) เพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ซึ่งรู้ว่า เป็นจริง (Epistemology) ปฏิฐานนิยมเชื่อว่าความจริงนั้น เป็นสิ่งคงที่และสามารถเฝ้าสังเกตและสามารถนำมาให้อธิบายได้อย่างตรงไปตรงมา โดยไม่มีข้อจำกัดที่ความพิเศษหรือปรากฏการณ์เฉพาะ (Phenomenon) ที่เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา ปฏิฐานนิยมมุ่งเน้นในการได้มาซึ่ง

หลักฐานเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) ซ้ำแล้วซ้ำเล่า จนแน่ใจในองค์ความรู้นั้น และเชื่อว่าเมื่อใดองค์ความรู้ นั้น ๆ แล้วสามารถนำไปคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ได้ ดังนั้น การศึกษาตามแนวปฏิฐานนิยมจะใช้องค์ความรู้ ที่มีลักษณะทั่วไป (Generalization) เช่น การศึกษาปัจจัย ที่ทำให้องค์กรนำเอา COBIT 5.0 มาใช้ หากมีการศึกษา รวบรวมจากหลายองค์กรจนกระทั่งองค์ความรู้คงที่ (Stable) แล้ว เมื่อมีองค์กรใหม่ นำ COBIT 5.0 มาใช้ผู้บริหารก็ สามารถนำผลการศึกษาที่เกิดขึ้นมาก่อนมาบริหารจัดการ ปัจจัยเพื่อให้การนำ มาใช้มีโอกาสประสบความสำเร็จ เพิ่มขึ้นได้

นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักวิจัยที่มีแนวคิด ปฏิฐานนิยมมักจะใช้วิธีวิจัยที่เป็นวิทยาศาสตร์หรือพิสูจน์ ได้ด้วยตัวเลข เช่น วิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experiment Research) วิธีวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับตัวเลขเชิงปริมาณและเครื่องมือทางสถิติ อย่างไรก็ดี การวิจัยเชิงกรณีศึกษาสามารถนำแนวคิดนี้ มาใช้ได้เช่นเดียวกัน ดังเช่นการออกแบบการเก็บรวบรวม การสร้างข้อเสนอเบื้องต้นอย่างสมเหตุสมผล (Proposition) การสร้างวิธีการวัดเพื่อสนับสนุนหรือโต้แย้งข้อเสนอเบื้องต้น นั้น รวมทั้งการตีความข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ อย่างตรงไป ตรงมา ดังเช่นที่ปรากฏในคำแนะนำของ Dyer and Pare (2003) Eisenhardt and Graebner (2007) แนะนำว่า ให้มองกรณีศึกษาแต่ละกรณีเหมือนกับกรรทดลองหนึ่งการ ทดลอง และทำคล้ายกับการทดลองในห้องปฏิบัติการที่จะต้องมีการทำซ้ำหลายครั้ง การวิจัยโดยใช้หลายกรณีศึกษา เพื่อยืนยันเรื่องเดียวกัน โดยทั่วไปการเก็บรวบรวมข้อมูลและ วิเคราะห์อย่างเป็นระบบเหมือนกันทำให้เห็นถึงการนำวิธี วิจัยเชิงกรณีศึกษาโดยใช้แนวคิด ปฏิฐานนิยม

นัยนิยม (Interpretivist)

นัยนิยม อาจถูกแปลว่า “แนวคิดการตีความ” นักวิจัย จะศึกษาองค์ความรู้เพื่อให้เข้าใจได้ ต้องมีความเข้าใจในการ

ปฏิสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อน และ รวมอยู่ในองค์ความรู้นั้น ดังนั้น จึงไม่สามารถตีความเชิง ทฤษฎีอย่างตรงไปตรงมาได้ แนวคิดนี้จึงอาจเหมาะกับการ ศึกษาพฤติกรรม โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของ มนุษย์ เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์ที่ซับซ้อนมนุษย์ขึ้นอยู่กับ การตีความเพื่ออธิบายข้อค้นพบและสื่อสารกับสิ่งนั้น เพื่อให้เข้าใจและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกัน (Gallagher, 1991) อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ก็ยังทำให้ผลของการศึกษา ในเรื่องเดียวกันอาจมีความแตกต่างขึ้นอยู่กับการตีความ ของนักวิจัยแต่ละคน นักวิจัยแต่ละคนอาจมองเห็น องค์ประกอบหรือสภาวะแวดล้อมที่ต่างกันและนำมาซึ่งการ ตีความที่ต่างกัน ดังนั้นการตีความจึงมีลักษณะขึ้นอยู่กับ บริบท (Dependable)

Weber (2004) ให้ความเห็นว่าแนวคิดปฏิฐานนิยม และนัยนิยม อาจแยกออกจากกันได้โดยชัดเจน ระเบียบ วิธีวิจัย หรือการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์แต่ละวิธีมี จุดอ่อนจุดแข็งที่ต่างกัน ในขณะที่นัยนิยมก็ทำให้นักวิจัยได้ เข้าใจเรื่องที่ต้องการศึกษาอย่างสมบูรณ์ภายใต้สภาวะการณ์ และมุมมองเฉพาะ ผู้เขียนยังคงโน้มเอียงไปทางแนวคิด ปฏิฐานนิยมมากกว่า เนื่องจากผู้เขียนเชื่อว่านักวิจัยที่ใช้ แนวคิดนัยนิยมในการทำวิจัยนั้นจะต้องมีสมาธิและปรัชญา ที่แน่วแน่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการตีความหรือแปลผล และจำเป็นต้องมองรอบด้านเพื่อให้เห็นสภาวะการณ์เฉพาะ นั้น ๆ ได้ นอกจากนั้น หากผู้วิจัยขาดประสบการณ์แล้ว ยังจะทำให้เกิดความเชื่อถือในเรื่องดังกล่าวได้ยากหาก ไม่สามารถสื่อสารในรายงานด้วยภาษาที่เหมาะสม

4. การออกแบบงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา

Yin (2003, pp.21) ได้อธิบายว่าผู้ที่ทำวิจัยเชิง กรณีศึกษานี้จำเป็นต้องกำหนดข้อมูลเบื้องต้น 5 ประการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบงานวิจัย ส่วนประกอบ ของข้อมูลดังกล่าวได้แก่

- คำถามของที่ต้องการศึกษา
- ความเชื่อ/การคาดการณ์ เบื้องต้นเกี่ยวกับคำถามดังกล่าว (Proposition) รวมทั้ง กรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Theoretical Framework)
- การกำหนดหน่วยหรือขอบเขตของการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)
- ความเชื่อมโยงเชิงตรรกของข้อมูลที่มีกับความเชื่อเบื้องต้นหรือกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- ข้อกำหนดเบื้องต้นในการแปรความและสรุปผลข้อมูลที่ได้จากกรณีศึกษา

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า คำถามของการศึกษาที่เหมาะสมในการใช้การวิจัยเชิงกรณีศึกษาค้นคว้าเพื่อตอบคำถามคือ คำถามที่ต้องการทราบเหตุผล (Why) และวิธีการ (How) ความเชื่อเบื้องต้นในการตั้งคำถามมีลักษณะคล้ายข้อสมมติฐานของการศึกษา (Hypothesis) แต่มีระดับอ่อนกว่า อย่างไรก็ตามผู้ที่ศึกษาวิจัยจำเป็นต้องทบทวน

วรรณกรรมให้ทราบถึงทฤษฎีและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องหรือเพื่อใช้ประกอบการคาดการณ์ผลหรือข้อสมมติเบื้องต้นดังกล่าว สำหรับขอบเขตของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยควรกำหนดร่วมกันไปกับข้อมูลอื่น ๆ เนื่องจากขอบเขตของการวิจัยจะมีส่วนกำหนดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้วย ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 5 นั้น หากว่าวิธีการเก็บข้อมูลสามารถหาค่าข้อมูลที่ตรงไปตรงมา เช่น ใช้คำตอบจากกาณ์สัมภาษณ์ก็อาจเป็นโชคคิของผู้วิจัย แต่หากผู้วิจัยต้องมีการสังเกตการณ์หรือการตีความจากข้อมูลอื่นจะทำให้การเชื่อมโยงนั้นเป็นไปอย่างยากลำบาก ซึ่ง Yin (2003) แนะนำกลยุทธ์ Pattern Matching โดยการนำเอาไปข้อมูลที่เหมือนกันในทางเดียวกัน เช่น จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสีหน้าแบบ A บ่งบอกถึงความพึงพอใจ หากข้อมูลพบว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีสีหน้าแบบ A แสดงว่ามีความพึงพอใจ รูปที่ 1 แสดงข้อมูลเบื้องต้นที่ผู้วิจัยควรกำหนดและเก็บรวบรวมก่อนทำการวิจัย

Study Question:

ทำไมบริษัทจึงตัดสินใจรับเอา COBIT 5.0 มาใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารสารสนเทศ (แนวทางอื่นเพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในระบบสารสนเทศ เช่น ISO/IEC 27002²)

Underlying Theories:

Diffusion of Innovation (Rogers, 2003) ทฤษฎีนี้อธิบายว่าจำนวนองค์กรที่รับเอาแนวคิดใหม่มาใช้สามารถนำมาพลอตเป็นกราฟรูปตัว S ซึ่งช่วยแรกจะมีผู้รับเอาแนวคิดมาใช้น้อยและมากขึ้นเรื่อย ๆ และลดลงเมื่อมีแนวคิดที่ใหม่กว่ามาทดแทน และ การเลือกนำเอาแนวคิดมาใช้จะขึ้นอยู่กับลักษณะพิเศษของแนวคิด 5 ประการ อันได้แก่ ประโยชน์ของแนวคิดใหม่ที่ดีเด่นกว่าแนวคิดเดิมหรือแนวคิดอื่น (Relative Advantage) ความเข้ากันได้กับองค์กร (Compatibility) ความซับซ้อนของแนวคิดใหม่ (Complexity) โอกาสในการได้ลองนำแนวคิดใหม่มาใช้ (Triability) และ โอกาสในการได้พบเห็นหรือสังเกตจากองค์กรอื่น ๆ (Observability)

รูปที่ 1 ตัวอย่างการกำหนดข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัยเชิงกรณีศึกษา

2 ISO/IEC 27002 เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เผยแพร่โดย International Organization for Standardization (ISO) และ International Electrotechnical Commission (IEC)

Propositions and Theoretical Framework:

องค์กรที่รับเอา COBIT 5.0 เป็นองค์กรที่เป็นผู้นำด้านแนวคิดการบริหารและเทคโนโลยี ประโยชน์ที่โดดเด่น ความสอดคล้อง กลมกลืนกับวัฒนธรรมองค์กร การมีโอกาสได้สังเกตองค์กรอื่น ๆ ที่ใช้ และการได้มีโอกาสนำมาลองใช้ทำให้องค์กรเลือกนำเอา COBIT 5.0 มาถือปฏิบัติ นอกจากนี้ COBIT 5.0 ยังมีความซับซ้อนน้อยกว่าแนวทางอื่น ๆ อีกด้วย

Unit of Analysis:

ระดับองค์กร

รูปที่ 1 ตัวอย่างการกำหนดข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (ตบ)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่าการคาดการณ์จากการศึกษาวิจัยหรือ Study Propositions มีอยู่หลายประการ เช่น (1) องค์กรที่มีลักษณะเป็นผู้นำด้านแนวคิดและการบริหารเทคโนโลยีจะนำเอา COBIT 5.0 มาถือปฏิบัติ (2) ลักษณะเฉพาะตัวของ COBIT 5.0 อันได้แก่ ประโยชน์ที่โดดเด่น ความสอดคล้องกลมกลืน การมีโอกาสได้สังเกตและทดลองใช้ รวมทั้งความซับซ้อนที่น้อยกว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ให้องค์กรเลือกนำเอา COBIT 5.0 มาถือปฏิบัติ การนำเอาทฤษฎีมาเป็นหลักการพื้นฐานในการศึกษาถือเป็นสิ่งจำเป็นในเบื้องต้น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพึงเปิดรับเอาแนวคิดใหม่ ๆ จากการศึกษาวิจัยเชิงกรณีศึกษา เช่น ผู้วิจัยอาจพบว่าองค์กรที่ศึกษารับเอา COBIT 5.0 มาถือปฏิบัติเนื่องจากได้รับคำสั่งจากบริษัทแม่ ซึ่งอยู่ในต่างประเทศ หรือได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการตรวจสอบ หรือองค์กรอาจเพิ่งรับเอาผู้มีความรู้ความสามารถด้าน COBIT เข้ามา ซึ่งภายหลังมีอิทธิพลเอื้ออำนวยให้รับเอา COBIT 5.0 มาถือปฏิบัติ ความรู้ใหม่บางราย ผู้วิจัยอาจไม่สามารถค้นพบด้วยระเบียบวิธีวิจัยประเภทอื่น ๆ

จำนวนกรณีศึกษา

นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกที่จะรวบรวมข้อมูลจากหลายกรณีศึกษา โดยใช้กรณีศึกษาแต่ละกรณีศึกษามาใช้ยืนยันข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ หรือก่อให้เกิดการอภิปรายหากข้อมูลที่เก็บได้มีแนวคิดที่ขัดแย้งกัน อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีข้อสรุปที่

ชัดเจนว่าควรรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยมากน้อยเพียงใด นักวิจัยหลายท่านให้กฎเบื้องต้นว่าควรมี 8 กรณีศึกษา ในขณะที่นักวิจัยจำนวนมากที่ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาทั้งการและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเชื่อว่าการเพิ่มจำนวนกรณีศึกษาจะเกิดการค้นพบข้อมูลใหม่ที่เพิ่มขึ้น วิจัยเชิงกรณีศึกษาจะไม่กำหนดจำนวนกรณีศึกษาชัดเจน แต่นักวิจัยจะเพิ่มกรณีศึกษาขึ้นเรื่อย ๆ จนกว่านักวิจัยจะไม่สามารถได้รับข้อมูลใหม่ เพื่อประกอบเป็นองค์ความรู้ในเรื่องนั้น หรือไม่เรียนรู้อะไรแปลกใหม่นั้นเอง

งานวิจัยเชิงกรณีศึกษาสามารถจำแนกตามการศึกษา รวบรวมข้อมูลได้เป็น 3 ลักษณะ กรณีศึกษาเดี่ยว (Single-case Study), กรณีศึกษาเปรียบเทียบ (Multiple-case Studies) และ กรณีศึกษาสอบถาม (Case Surveys) ความแตกต่างของลักษณะการออกแบบงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา ทั้งสามลักษณะอธิบายได้สั้น ๆ ดังนี้ กรณีศึกษาเดี่ยว คือ การศึกษาเบื้องต้นในกรณีศึกษาใดกรณีศึกษาหนึ่ง เนื่องจากกรณีศึกษานั้นมีองค์ความรู้ที่ซับซ้อนและหลากหลาย นอกจากนั้น กรณีศึกษาเดี่ยวนี้มีความเพียงพอหากการศึกษานั้นต้องการพิสูจน์ว่าทฤษฎีหนึ่ง ๆ ที่มีอยู่ผิด (Eisenhardt, 1989) กรณีศึกษาเปรียบเทียบต้องการจะทำความเข้าใจรูปแบบร่วม (Pattern) หรือความแตกต่างเพื่อทำความเข้าใจในเหตุผลในเรื่องหนึ่ง ๆ เป็นการศึกษาเบื้องต้นในเรื่องหนึ่ง โดยสร้างความมั่นใจจากข้อมูลที่นำมาใช้ยืนยันกัน จากหลายกรณีศึกษา ในขณะที่กรณีศึกษาสอบถามนั้นจะ

รวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษาจำนวนมาก เพียงแต่ข้อมูลที่รวบรวมนั้นมีลักษณะเชิงคุณภาพและไม่อาจแปลผลทางสถิติได้ชัดเจนเช่นเดียวกับการวิจัยแบบสอบถาม (Survey Questionnaire)

นักวิจัยควรกำหนดจำนวนกรณีศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังที่กล่าวข้างต้นการพิสูจน์ว่าทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งผิดหรือไม่เป็นจริงเสมอจากกรณีศึกษาเพียงหนึ่งกรณีศึกษาก็ถือว่าเป็นการเพียงพอ นอกจากนั้นกรณีศึกษาเดี่ยวยังเหมาะกับการศึกษาในระยะเริ่มต้น เพื่อหาแนวทางตัวอย่างเช่น กรณีศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่โรงพยาบาลเอกชนโดยกองทุนประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Wongsin and Pongpatrachai, 2011) ซึ่งทำการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อรองสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาที่มีจำนวนกรณีศึกษาหรือจำนวนประชากรที่มากขึ้น

การเลือกกรณีศึกษา

เนื่องจากการศึกษาเบื้องต้นทำให้ นักวิจัยต้องใช้เวลากลับรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์กรณีศึกษาแต่ละกรณีศึกษาดังนั้นการเลือกกรณีศึกษาแบบสุ่ม (Random) เช่นเดียวกับการการเลือกตัวอย่าง (Sampling) จึงไม่ใช่วิธีการที่ถูกต้อง ผู้เขียนพบว่า มีนักวิจัยเชิงปริมาณจำนวนมากไม่เข้าใจว่าวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษาไม่ใช่การศึกษาแบบสุ่ม ตัวอย่างดังนั้น การพิจารณาว่าจำนวนกรณีศึกษาไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรจึงเป็นความเข้าใจผิด ดังนั้นคุณภาพของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษาจึงขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การเลือกกรณีศึกษาเพื่อเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ที่ต้องการศึกษา Flyvbjerg (2011) ให้นิยามเกี่ยวกับการเลือกกรณีศึกษาดังนี้

- การเลือกกรณีศึกษาที่ ความเป็นที่สุดในเรื่องนั้น ๆ (Extreme Case) การเลือกวิธีนี้จะให้ข้อมูลที่แตกต่างจาก ข้อมูลที่คาดการณ์มากที่สุด เพื่อศึกษาเนื้อหาเฉพาะในกรณีศึกษานั้น ๆ เหมาะกับการศึกษาเชิงเข้าใจในระยะแรก

- การเลือกกรณีศึกษาที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด (Maximum Variation Cases) การเลือกวิธีนี้จะให้ข้อมูลที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไปบนกรณีศึกษาที่สุดเพื่อรวบรวมสิ่งที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ
- การเลือกกรณีศึกษาเพื่อหักล้าง (Critical Case) การเลือกวิธีนี้จะให้ข้อมูลที่ใช้อ้างอิงสมมติฐานหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การเลือกกรณีศึกษาวิธีนี้มักใช้เพื่อพิสูจน์องค์ความรู้ที่ล้าสมัยในเรื่องเช่นเดียวกับที่ Eisenhardt (1989) กล่าวถึงในการใช้กรณีศึกษาเดียวในการวิจัย
- การเลือกกรณีศึกษาตามกระบวนทัศน์ (Paradigmatic Case) การเลือกวิธีนี้ต้องการพัฒนาการอุปมาเทียบหรือการสร้างกลุ่มแนวคิดตามกระบวนทัศน์ใหม่ ๆ
- การเลือกกรณีศึกษาแบบอันตรภาคชั้น (Stratified Sample Case) การเลือกวิธีนี้ต้องการจะพัฒนาองค์ความรู้โดยแบ่งตามอันตรภาคชั้นของกรณีศึกษา อย่างไรก็ตาม การเลือกกรณีศึกษาวิธีนี้เป็น การสร้างองค์ความรู้เบื้องต้น ซึ่งอาจมีการทำวิจัยเชิงปริมาณเสริม หากต้องการสร้างองค์ความรู้เพื่อจัดให้เป็นหมวดหมู่อาจต้องออกแบบงานวิจัยให้มีลักษณะเป็นกรณีศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการศึกษาข้อมูลเชิงลึกตามระเบียบวิธีวิจัยนัก

5. ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบงานวิจัยที่มีคุณภาพ

สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของการวิจัยที่เน้นเชิงคุณภาพ คือ การถูกวิจารณ์ว่าผลลัพธ์ที่ได้มีคุณค่าหรือมีความถูกต้องน้อยกว่างานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีหลักฐานอ้างอิงเชิงปริมาณ ดังนั้นการออกแบบงานวิจัยเชิงกรณีศึกษานี้จำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพและมีการทดสอบการวิจัยการวิจัย 4 ประการ อันได้แก่ ความถูกต้องในการสร้างองค์ความรู้จากข้อมูล ความถูกต้องในการสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล ความถูกต้องที่สอดคล้องกับความจริงทั่วไป และความถูกต้องน่าเชื่อถือของงานวิจัย

5.1 ความถูกต้องของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการศึกษา (Construct Validity)

ในการศึกษาเรื่องใด ๆ ความถูกต้องของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการศึกษามีความสำคัญมาก สำหรับวิธีวิจัยวิธีอื่นที่มีข้อมูลเชิงปริมาณประกอบ การสร้าง Construct Validity นั้นทำได้ง่ายกว่าการทำวิจัยเชิงกรณีศึกษา เช่น ในกรณีของวิธีวิจัยเชิงแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) ผลทางสถิติ เช่นค่าแอลฟา (Cronbach's Alpha) มักใช้บ่งบอกถึงความถูกต้องดังกล่าวในการศึกษาส่วนใหญ่ Boudreau et al. (2001) แต่เป็นเรื่องยากที่จะแสดงให้เห็นถึงความถูกต้องสำหรับการวัดผลเครื่องมือจากข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากกรณีศึกษา ซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ความถูกต้องได้จากค่าทางสถิติ

ความถูกต้องนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากกระบวนการแปลผลข้อมูลและการจัดประเภท (Coding) การวิจัยเชิงคุณภาพมีวิธีการจัดประเภทและแปลผลข้อมูลที่ค่อนข้างยาก นักวิจัยควรจัดกรอบแนวคิดการวิจัยตั้งแต่ขั้นการวางแผน เพื่อให้การแปลผลข้อมูลเป็นไปตามกรอบแนวคิดที่กำหนด วิธีนี้จะทำให้การควบคุมคุณภาพของงานวิจัยดีกว่า เช่น ผู้วิจัยคาดการณ์เนื้อหาที่เป็นตัวบ่งชี้ (Indicators) สิ่งที่ต้องการวัด เช่น การวัดระดับการเปิดกว้างทางด้านเทคโนโลยีของบุคคลอาจวัดจาก อุปกรณ์ที่บุคคลนั้น ๆ ใช้ การกระตือรือร้นตื่นตัวเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือการพูดถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ

Yin (2003) กล่าวว่า นักวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ออกแบบวิธีหรือสิ่งที่ใช้วัดผล (Measurement) ดังนั้นโอกาสที่จะสรุปผลสิ่งที่วัดผิดจึงมีสูง นักวิจัยหลายคนได้ให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความถูกต้องของการวัดดังนี้

- ก) เลือกใช้เครื่องมือวัดที่ได้รับการยอมรับหรือได้รับการพิสูจน์แล้วว่าใช้วัดข้อมูลดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง (Linud and Boynton, 1991 และ Boudreau et al. 2001) ซึ่งแนวคิดนี้ถูกนำมาใช้โดย Hammerich (2012) ในการนำเอาการศึกษาที่เน้นการทดสอบเครื่องมือการวัดการใช้เทคโนโลยี

อย่างสูงสุด (IT Infusion) โดย Pongpraditjai (2010) มาใช้

ข) นักวิจัยควรเลือกการวัดที่เป็นมาตรฐานในข้อหาคำอธิบายกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และแสดงให้เห็นว่าการวัดนี้ถูกทำอย่างตรงไปตรงมาและสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องการวัดนั้นจริงๆ (Lin, 2003) นอกจากนั้นนักวิจัยอาจใช้แนวทางของ Lewis et al. (2005) ในการสร้างการวัดสิ่งที่ต้องการศึกษา ซึ่งเริ่มจากการวิเคราะห์เนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัด (Content Analysis of Premise) สร้างความหมายของสิ่งที่ต้องการวัดในระดับแนวคิด (Conceptual Definition) วิเคราะห์มิติและขอบเขตของสิ่งที่ต้องการวัด ก่อนที่จะสร้างเครื่องมือวัดและนำเครื่องมือวัดไปทดสอบ

ค) การสร้างตัวแบบการวัดที่ชัดเจนและได้รับการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) ก่อนการนำไปใช้ (Dube and Pare, 2003) การวิจัยเชิงกรณีศึกษานั้นต่างจากวิธีอื่นตรงที่สามารถวางแผนและตั้งธงได้ชัดเจน การทดสอบเครื่องมือก่อนการใช้งานโดยผู้เชี่ยวชาญหรือกลุ่มทดสอบจะทำให้เครื่องมือมีความถูกต้องมากขึ้น

ง) การใช้นักวิจัยหลายคนช่วยกันวิเคราะห์ตามข้อแนะนำของ Dube and Pare (2003) มีความสำคัญมาก จากประสบการณ์ของผู้เขียนในการร่วมงานสัมมนาทางวิชาการ America Conference of Information Systems ปี ค.ศ. 2012 ที่เมือง Seattle รัฐ Washington พบตัวอย่างที่น่าสนใจที่นักวิจัยตีความข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บได้

“I am not an early adopter”. She bought iPhone 4S 4 months ago”

จากข้อความข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้รับเทคโนโลยี ซึ่งสภาพสตรีผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่าเธอไม่ใช่คนที่รับเอาเทคโนโลยีมาใช้เป็นคนแรก ๆ แต่ผู้วิจัยพบว่าสภาพสตรีท่านนี้มีการส่ง

ข้อความ (Texting) และ ส่ง (Email) โต้ตอบด้วย iPhone 4S ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์เพิ่งซื้อมาใช้ได้ 4 เดือน อย่างไรก็ตามนักวิจัยสรุปข้อมูลในงานวิจัยว่า “สุภาพสตรีท่านนี้เป็น Early Adopter” ซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมฟัง สัมมนางงไปตาม ๆ กัน หลักฐานที่ว่าสุภาพสตรีท่านนี้ใช้ iPhone 4S ซึ่งเป็นรุ่นใหม่ที่สดใหม่ได้ให้ข้อสรุปที่ว่าสุภาพสตรีท่านนี้เป็น Early Adopter หากแต่นักวิจัยที่ดีจำเป็นต้องมีการตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปดังกล่าว เช่น ก่อนหน้านั้นผู้ให้สัมภาษณ์ใช้โทรศัพท์อะไร ใช้ทำอะไรบ้าง และมีความรู้สึกอย่างไรเมื่อมีโปรแกรมใหม่ ๆ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ออกขายในท้องตลาด ซึ่งคำถามที่ตามมานี้ถือเป็นทั้งส่วนคำถามเบื้องต้น (Probe) และคำถามเพื่อยืนยัน (Confirm)

5.2 ความถูกต้องในการสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล

สิ่งที่นักวิจัยคำนึงถึงเกี่ยวกับความถูกต้องในการสร้างองค์ความรู้จากข้อมูลก็คือ การไม่สรุปผลต่างไปจากสิ่งที่ข้อมูลบ่งบอก ซึ่งแบ่งได้เป็นสองประการ

- การไม่สรุปผลว่า “ข้อมูลมีความสัมพันธ์” ที่ซึ่งข้อมูลบ่งบอกว่า “มีความสัมพันธ์” (Type I Error)
- การสรุปผลว่า “มีความสัมพันธ์” ทั้งที่ข้อมูลมิได้บ่งบอกว่า “ไม่มีความสัมพันธ์” (Type II Error)

ความถูกต้องที่เที่ยงตรงภายในงานวิจัย (Internal/Contextual validity) บางตำราเรียกความถูกต้องนี้ว่า “ความตรงภายใน” หมายถึงผลหรือคำตอบของงานวิจัยนั้นตอบคำถามงานวิจัยนั้นได้อย่างถูกต้อง โดยที่ผลของงานวิจัยนั้นไม่ได้เป็นผลสืบเนื่องมาจากสิ่งอื่น ๆ หรือตัวแปรอื่น ๆ ที่นักวิจัยไม่ได้ทำการศึกษา ซึ่งหมายถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและหลักฐานที่รวบรวมและสรุปผลสำหรับงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Ryan et al., 2002) นักวิจัยสามารถเพิ่มความถูกต้องนี้โดยการเพิ่มข้อมูลดิบ เช่น การอธิบายคำพูดโดยตรงจากบทสัมภาษณ์ การใช้รูปภาพ

แสดงหลักฐานที่เกิดจากการสังเกตเพื่อแสดงให้เห็นความเที่ยงตรงของหลักฐานและการสรุปความ ความถูกต้องที่เที่ยงตรงภายในงานวิจัยนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อนักวิจัยไม่เอาเปรียบไปยังข้อมูลแวดล้อมอื่น ดังนั้น นักวิจัยต้องหลีกเลี่ยงการตีความโดยการคาดเดาที่ไม่ได้เกิดจากข้อมูลที่รวบรวมรวมได้ การออกแบบงานวิจัย โดยการสร้างแบบจำลองคำถามหรือสิ่งที่ต้องการรวบรวมก่อนการวิจัย จะช่วยในการควบคุมไม่ให้นักวิจัยเกิดการโน้มเอียงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

5.3 ความถูกต้องที่สอดคล้องกับความจริงทั่วไป (External Validity)

ความถูกต้องที่สอดคล้องกับความจริงทั่วไป หมายถึง การที่ผลการวิจัยนั้นสอดคล้องกับความเป็นจริงโดยทั่วไป (Generalization) เช่น กับกรณีศึกษาอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (Ryan et al. (2002) ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้ความถูกต้องที่สอดคล้องกับความจริงทั่วไปน้อยลง ได้แก่ จำนวนประชากร ระยะเวลาและสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถสรุปได้ง่าย ๆ ดังนี้

- จำนวนประชากรที่น้อยอาจทำให้ผลการศึกษานี้ไม่สามารถเป็นตัวแทนของเรื่องที่ศึกษาได้ ซึ่งมักเป็นข้อจำกัดของงานวิจัยที่เน้นการศึกษาเบื้องต้น เช่นกรณีศึกษา
- ระยะเวลาเปลี่ยนไปทำให้ผลของการวิจัยเปลี่ยนไป ซึ่งอาจเป็นเหตุให้นักวิจัยทำการศึกษาซ้ำภายหลังเพื่อค้นหาผลในแต่ละช่วงเวลา และอาจนำไปสู่การวิจัยการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงเวลา (Longitudinal Research)
- สภาพแวดล้อมที่ต่างกันทำให้ผลการวิจัยต่างกันไป ดังนั้น การนำเอาผลการวิจัยไปใช้จึงมีข้อจำกัดภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน สภาพแวดล้อมที่ต่างกันทำให้นักวิจัยอาจเกิดความสนใจและศึกษาเพิ่มเติมในเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Study)

5.4 ความถูกต้องน่าเชื่อถือของงานวิจัย (Validity)

ความถูกต้องนี้ตั้งอยู่บนหลักการพื้นฐานที่ว่างานวิจัยสามารถนำมาทำซ้ำด้วยวิธีการเดิม ภายใต้สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขเดิม ผลการศึกษาควรจะสรุปได้ใกล้เคียงกับผลเดิม (Yin, 2003; Dube and Pare, 2003) แนวคิดดังกล่าวช่วยในการทำวิจัยโดยการวิเคราะห์ หรืออธิบายความสัมพันธ์ หรือความเป็นเหตุเป็นผล (Positive Analysis) ที่น่าเชื่อถือมากขึ้น การมีนักวิจัยที่ศึกษาซ้ำในเรื่องเดิม (Replication) จะช่วยทำให้ผลการศึกษานั้นถูกต้องน่าเชื่อถือขึ้น นอกจากนี้ ทั้ง Yin และ Dube and Pare ยังแนะนำการเก็บรวบรวมหลักฐานไม่ว่าจะเป็นการจดบันทึก สำเนาเอกสาร การบันทึกบทสนทนาตลอดจนการทำสื่อวิดีโอต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเอกสารหลักฐานประกอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัยอีกด้วย

กรณีศึกษาเบื้องต้น (Pilot Case Study)

การจัดทำกรณีศึกษาเบื้องต้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะเพิ่มความน่าเชื่อถือให้งานวิจัย เนื่องจากกรณีศึกษาเบื้องต้นเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตัวแบบการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study Protocol) ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานศึกษา รวมถึงทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อทำการศึกษาจริงและสามารถเตรียมรับมือกับปัญหาที่

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา อาจเกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักในการทำวิจัยเชิงกรณีศึกษา คือ เพื่อทำความเข้าใจอย่างทอ้งแท้หรือตอบคำถามทำไม หรือ อย่างไร ดังนั้นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชิงปริมาณไม่สามารถให้คำตอบได้ ข้อมูลส่วนใหญ่จึงเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กัน ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์เบื้องต้น โดยอาจมีการสังเกตการณ์การเข้าไปมีส่วนร่วมหรือการเก็บข้อมูลเอกสาร เพื่อประกอบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

6.1 การสัมภาษณ์เบื้องต้น

วิธีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นที่นิยมที่สุดสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เบื้องต้น (In-depth Interview) งานสัมภาษณ์เบื้องต้นมักใช้เวลาพอสมควร โดยเฉพาะกรณีที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์เพียงคนเดียว หากประสงค์บางส่วนตัวผู้เขียนใช้เวลาสัมภาษณ์เบื้องต้นประมาณหนึ่งถึงหนึ่งชั่วโมงครึ่งแต่ไม่ควรนานเกินไป ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดอาการเบื่อหน่าย การสัมภาษณ์นี้อาจจัดทำเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบผสม (Semi-structured Interview)

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา และสามารถพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้มากที่สุด เนื่องจากหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งการวิจัยเชิงกรณีศึกษาแบบปฏิฐานนิยม (Positivist) แนะนำให้ทำการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมากกว่า คำถามที่มีโครงสร้างนี้จะถูกจัดทำขึ้นเป็น ชุดคำถามงานวิจัย (Interview Protocol) โดยมีรากฐานจากคำถามงานวิจัยและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างทำให้นักวิจัยจะต้องมีการเตรียมการคำถามวิจัยหลัก (Main Question) และ คำถามวิจัยเจาะลึก (Probe) คำถามวิจัยบ่งชี้ (Reflective) และคำถามวิจัยสรุปหรือยืนยัน (Confirmation) ไว้ล่วงหน้า Rubin and Rubin (2011) ให้แนวทางในการตั้งคำถามงานวิจัยที่ต้องมีการสัมภาษณ์

- เบื้องต้นนักวิจัยจะถามคำถามหลัก หากผู้ตอบคำถามสามารถตอบคำถามได้เองและให้รายละเอียดเรื่อย ๆ นักวิจัยจะไม่แทรกแซงหรือโน้มน้าวผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยคำถามอื่น ๆ
- หากผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถให้รายละเอียดได้พอเพียง นักวิจัยจะต้องถามคำถามเจาะลึกในแง่มุมต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามที่ได้ตั้งคำถามงานวิจัยไว้

- ผู้วิจัยอาจตั้งคำถามบ่งชี้เป็นครั้งคราวหากไม่แน่ใจว่าเข้าใจข้อมูลที่ได้รับไปในทางเดียวกันกับผู้ตอบคำถามหรือไม่
- เมื่อจบการสนทนาทั้งหมด หรือจบการสนทนาในแต่ละเรื่อง นักวิจัยตั้งคำถามเพื่อทบทวนความรู้ที่ได้จากผู้ตอบคำถามโดยมีวัตถุประสงค์สองประการคือ เพื่อทบทวนความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างนักวิจัยและผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ผู้เขียนเคยถูกถามเกี่ยวกับการรับประทาน “ข้าวมัน” คู่กับส้มตำและไถ่อย่างจากนักศึกษาที่กำลังทำวิจัยโดยที่นักศึกษาคนนั้นไม่ทราบเลยว่า “ข้าวมัน” ที่ผู้เขียนเข้าใจคือข้าวมันที่หุงด้วยหางกะทิ ในขณะที่นักศึกษาเข้าใจว่าเป็นข้าวมันที่หุงจากไขมันไก่ ดังนั้นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการรับประทานอาหารกับสุขภาพซึ่งเป็นโครงการวิจัยของนักศึกษาจึงอาจเกิดความผิดพลาด นอกจากนั้นคำถามประเภท “นอกจากปัจจัย ก ข ค ที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีปัจจัยอะไรอีกที่ท่านคิดว่า...” คำถามประเภทนี้ทำให้กระตุ้นผู้รับการสัมภาษณ์ให้บอกข้อมูลที่เพิ่งนึกขึ้นได้ หรือนึกขึ้นได้ภายหลังจากที่ข้ามคำถามดังกล่าวมาแล้วซึ่งอาจเลือกที่จะไม่ส่งข้อมูลนี้ให้ผู้วิจัยเพราะลืมหรือผ่านคำถามนั้นไปแล้ว

งานวิจัยบางหัวข้ออาจไม่สามารถให้แง่คิดที่หลากหลายอย่างที่นักวิจัยต้องการอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ซึ่งเหมาะสำหรับการศึกษาไปในส่วนที่ผู้วิจัยนึกไม่ถึง และยังให้ความเป็นกันเองกับผู้ถูกสัมภาษณ์มากกว่าการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง อย่างไรก็ตาม นักวิจัยจะต้องเก็บรายละเอียดจำนวนมากจากการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง การบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงควรเป็นตัวเลือกที่ดี ซึ่งต้องรับการยินยอมจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างชัดเจน แต่นักวิจัยจะต้องมีการเตรียมตัวที่ดี ไม่เช่นนั้นจะเก็บข้อมูลที่ไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ เหมาะสำหรับผู้วิจัยที่ประสบการณ์มาก

การตั้งคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลถือเป็นส่วนสำคัญที่นักวิจัยมักตั้งคำถามแบบนักวิชาการที่ถูกสัมภาษณ์อาจไม่เข้าใจ เช่น คุณใช้ Smart Phone หรือไม่ และผู้ตอบคำถามว่า “ไม่ได้ใช้” ซึ่งมาภายหลังจึงพบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่รู้จัก iPhone ที่ใช้อยู่ในชื่อของ Smart Phone การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพมีข้อดีเปรียบตรงที่สามารถป้อนคำถามเพิ่มเติมหรือตั้งคำถามขึ้นเพื่ออธิบายเกี่ยวกับ Smart Phone ว่าคืออะไร ในขณะที่การวิจัยเชิงแบบสอบถาม (Survey Questionnaire) ทำไม่ได้ ในกรณีเช่นนี้ นักวิจัยควรจะต้องตั้งคำถามบ่งชี้หรือคำถามทบทวนเพื่อไว้ด้วย การใช้คำถามเปิดหรือสิ่งที่ผู้ตอบคำถามเข้าใจกรณีนี้นักวิจัยอาจเลือกเทคนิคการตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่ง (Triangulation) (Jick, 1979) เพื่อช่วยยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้

6.2 การสังเกตการณ์และการรวบรวมข้อมูลอื่น

การสังเกตการณ์และการรวบรวมข้อมูลอื่นเช่นเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ ประกอบกับการสัมภาษณ์ทำให้ข้อมูลที่ใหม่มีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น หรือลดความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการสัมภาษณ์หากหลักฐานขัดแย้งกับคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ต้องอาศัยระยะเวลายาวนานกว่าวิธีสัมภาษณ์แต่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำมากขึ้นเมื่อใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์หรืออาจทำให้ข้อมูลที่ถูกต้องกว่ากรณีที่มีการสังเกตการณ์นั้นเกิดขึ้นในสภาวะการณ์ปกติในสถานที่เป็นกรณีศึกษา

6.3 ข้อมูลเชิงปริมาณในงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา

งานวิจัยเชิงกรณีศึกษาบางส่วนอาจจะใช้ข้อมูลเชิงปริมาณจำนวนมากเช่นงานศึกษาของดิซพงษ์และคณะ (2554) ซึ่งเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบต้นทุนค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลต่าง ๆ โดยการรวบรวมข้อมูลต้นทุนและงบการเงินของโรงพยาบาล 18 โรงพยาบาลซึ่งต้องอาศัยวิธีการคำนวณต้นทุนตามวิธี Micro Costing และ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบการวิเคราะห์และสรุปผล งานวิจัยนี้เป็นตัวอย่างของการรวบรวมข้อมูลต้นทุนของแต่ละกรณีศึกษา ซึ่งต้องอาศัยการเข้าไปศึกษาข้อมูลที่มีอยู่ของแต่ละกรณีศึกษาซึ่งมีความหลากหลายในด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานตลอดจนระบบบัญชี และนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้คำนวณต้นทุน

Dube and Pare (2003) และ Berry and Otley (2004) [จากหนังสือ A Real Life Guide to Accounting Research] กล่าวตรงกันว่า การมีนักวิจัยมากกว่าหนึ่งคนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำให้งานวิจัยที่ได้มีคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากการใช้นักวิจัยมากกว่าหนึ่งคนในการเก็บข้อมูลจะมีการนำข้อมูลที่เก็บได้มาเปรียบเทียบกันและเติมเต็มซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีความเป็นไปได้มากที่ระหว่างที่นักวิจัยที่ทำการสัมภาษณ์และติดตามอยู่นั้นจะจดบันทึกข้อมูลได้ไม่ทันหรือไม่ครบถ้วน หรือการสังเกตการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มสังคมอาจจำเป็นต้องใช้หลายสายตาช่วยกันมองจึงจะสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

การวิจัยเชิงคุณภาพมักได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องของความถูกต้อง (Validity) ของข้อมูลเนื่องจากการเก็บข้อมูลมักพึ่งพิงแหล่งข้อมูลหลักเพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่า Dube and Pare (2003) ได้แนะนำการใช้นักวิจัยมากกว่าหนึ่งคนเพื่อลดความเสี่ยงในการเก็บข้อมูลผิดพลาดแต่เป็นเพียงลดความเสี่ยงในด้านนักวิจัย ข้อมูลวิจัยอาจถูกบิดเบือนอาจมาจากแหล่งข้อมูลเอง เช่นผู้ให้สัมภาษณ์อาจให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนจากการหลงลืม หรือให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความจริงอันเนื่องมาจากไม่สนใจจดจำข้อมูลที่ต้องการในอดีตได้แล้วหรือเกิดจากความใจเปิดเบือนข้อมูล Jick (1979) แนะนำให้มีการนำข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลหรือหลายวิธีเช่นใช้ข้อมูลที่ติดจากการสังเกตการณ์หรือเอกสารหลักฐานมาใช้ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจากการสัมภาษณ์

7. การวิเคราะห์และสรุปผล งานวิจัยเชิงกรณีศึกษา

เมื่อนักวิจัยเก็บข้อมูลได้ตามต้องการแล้ว ขั้นตอนการแปลข้อมูลการวิเคราะห์และสรุปผลเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ที่ติดการศึกษานั้น การแปลข้อมูลและการจัดประเภทเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เนื่องจากการแปลผลผิดก็จะทำให้การวิเคราะห์และสรุปผลผิดไปด้วย

Miles and Huberman (1994) แนะนำว่า นักวิจัยควรวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วนพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูลเพื่อที่นักวิจัยจะสามารถสรุปเบื้องต้นจากข้อมูลมาใช้ในการออกแบบและตั้งคำถามเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพื่อใช้ตอบคำถามงานวิจัยให้สมบูรณ์มากขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นั้นมีสองลักษณะ คือ การวิเคราะห์ในแต่ละกรณีศึกษา (Within-case Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบจากหลายกรณีศึกษา (Cross-case Analysis)

7.1 การวิเคราะห์ในแต่ละกรณีศึกษา (Within-case Analysis)

การวิเคราะห์เพื่ออธิบายเป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายสิ่งที่ซับซ้อนยุ่งยากให้เข้าใจง่ายมากขึ้น โดยนำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์โดยแยกส่วนสิ่งที่ซับซ้อนในกรณีศึกษา ในขณะที่ผู้วิเคราะห์อาจจะค้นพบองค์ความรู้ใหม่เนื่องจากมีข้อเท็จจริงที่พบบางส่วนแตกต่างจากทฤษฎีหรือไม่สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีที่มีอยู่ได้ Miles and Huberman (1994) แนะนำขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษาอย่างง่ายโดย

- รวบรวมข้อมูลเป็นส่วน ๆ หรือในภาษาการทำวิจัยเรียกว่าการนำข้อมูลมาเข้ารหัส (Coding) เพื่อสะดวกกับการวิเคราะห์
- แยกแยะข้อมูล โดยการมองหาแนวโน้ม (Trend) หรือ แนวทาง (Theme) ที่เกี่ยวข้องที่แฝงอยู่ในข้อมูลนั้น ๆ
- นำข้อมูลที่แบ่งแยกแล้วมาทดสอบข้อเสนอ (Propositions) เพื่อสร้างกรอบของการอธิบาย

หัวใจสำคัญของการวิเคราะห์กรณีศึกษา คือ การนำข้อมูลมาจัดกลุ่มหรือแสดงเพื่อให้วิเคราะห์ง่าย การแสดงข้อมูลในรูปแบบที่ดีทำให้นักวิจัยสามารถเก็บและแยกแยะข้อมูลจำนวนมากได้ง่ายขึ้น (Cleveland, 1994) การนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสมอาจอยู่ในรูปของตาราง (Matrices) โดยอาจจัดเรียงตามลำดับหรือเวลา หากว่าการศึกษามุ่งเน้นที่เวลา (time-ordered) หรือ เงื่อนไข (Conditions) ที่ต่างกันในเรื่องที่ต้องการศึกษา เช่น องค์ประกอบทางทฤษฎี ส่วนงาน สถานที่ อายุ หรือสิ่งอื่นที่เป็นเงื่อนไขของการศึกษา นอกจากนั้น ยังอาจจัดรูปแบบตารางในรูปของสาเหตุ (Causes) และผลที่เกิดขึ้น (Consequences) รวมถึงเครือข่ายสาเหตุและผลกระทบ (Causal Network) สองรูปแบบหลังนี้เหมาะสำหรับกับศึกษาความสัมพันธ์ ปัจจัยและผลกระทบต่าง ๆ ในรูปของตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งสามารถขยายรวมถึงการทดสอบข้อเท็จจริงที่พบจากกรณีศึกษาในวงกว้างด้วยวิธีการทางสถิติ

Miles and Huberman (1994) แนะนำว่าเมื่อวิเคราะห์กรณีศึกษาและแสดงเป็นรูปต่าง ๆ แล้วนักวิจัยอาจกลับไปยังแหล่งข้อมูลและขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษานั้น ๆ ช่วยตรวจทานความเข้าใจจากการวิเคราะห์เพื่อให้แน่ใจว่านักวิจัยวิเคราะห์ได้ถูกต้อง

ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ นักวิจัยมักรวบรวมบทสนทนา ระหว่างผู้ให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่สังเกตเห็นในงานวิจัย เพื่อแสดงให้เห็นข้อมูลดิบ (Source data) ก่อนการวิเคราะห์เพื่อถอดความหรือสร้างเป็น สิ่งจากการตีความ (Construct) การรวมเอาบทสนทนาที่สร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัยเนื่องจากสามารถแสดงให้เห็นว่าผู้วิจัยตีความข้อมูลดิบอย่างไรและตีความให้ถูกต้องหรือไม่

7.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบจากหลายกรณีศึกษา (Cross-case Analysis)³

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายกรณีศึกษามีจุดประสงค์เพื่อให้ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถเป็นตัวแทน (Generalizability) สิ่งที่ต้องการศึกษาได้มากขึ้นและเพื่อต้องการยืนยันข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้จากกรณีศึกษาที่ทำการศึกษาในระดับแรก อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนกรณีศึกษาอาจไม่เหมาะสมเนื่องจากแต่กรณีศึกษาต่าง ๆ มีข้อเท็จจริงที่ต่างกัน Mile and Huberman (1994) แนะนำว่าเหตุผลหนึ่งในการทำการวิจัยหลายกรณีศึกษา คือการต้องการความเข้าใจและการอธิบายที่ลึกซึ้งขึ้น Gaser and Strauss (1965) แนะนำให้นักวิจัยใช้หลายกรณีศึกษา เพื่อเข้าใจเงื่อนไขทางโครงสร้างในการตอบคำถามงานวิจัยเกี่ยวกับผลการศึกษาที่เป็นไปได้ ร้อยที่สุดและผลที่เป็นไปได้มากที่สุด นอกจากนี้การรวบรวมข้อมูลจากหลายกรณีศึกษายังอาจทำให้ได้พบลักษณะได้แย้ง (Negative Case) เพื่อทำให้ประเด็นทฤษฎีให้ถูกต้องยิ่งขึ้น

วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบจากหลายกรณีศึกษา

- ก) การวิเคราะห์ที่เกิดจากข้อมูลเพิ่มเติมที่เน้นย้ำข้อมูลเดิม (Replication Strategy) Yin (2003) สนับสนุนวิธีการนี้ โดยนักวิจัยจะใช้กรณีศึกษาแรกในการศึกษาทฤษฎีเบื้องต้น และใช้กรณีศึกษาถัด ๆ มาในการทดสอบหรือจับคู่ข้อมูลนั้นให้เข้ากับกรณีศึกษาแรก การวิเคราะห์ลักษณะนี้จะเน้นการให้ตัวอย่างกับทฤษฎีที่ทำการศึกษา
- ข) การวิเคราะห์ที่เน้นตัวแปรของงานวิจัย (Variable-Oriented Strategy) การวิเคราะห์ลักษณะนี้จะเน้นการสืบหาตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งไม่เคยมีการศึกษามาก่อน และเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับปัญหา

3 ผู้เขียนขอขอบคุณศาสตราจารย์ Kahneman, Lovallo และ Sibony (2011) ได้เสนอกรอบคำถามซึ่งถือเป็นมาตรการควบคุมคุณภาพการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการหรือข้อเสนอต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยทีมงานหรือคณะทำงาน อ่านเพิ่มเติมที่ Harvard Business Review, June 2011

วิจัยที่อยู่ในยุคแรก ตัวอย่างเช่น ในงานวิจัยเรื่อง Spreadsheet Infusion in Small Audit Firms in Thailand (Pongpatrachai et al., 2009) ได้นำวิธีนี้มาใช้โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษาแรกจะมีการวิเคราะห์ทันทีและส่งกลับไปยืนยันกับผู้ให้ข้อมูล ต่อมาจะรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษาที่สอง ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้ส่วนหนึ่งช่วยเน้นย้ำข้อเท็จจริงที่ได้จากกรณีศึกษาแรก บางส่วนจะเพิ่มเติมองค์ความรู้จากกรณีศึกษาแรก และทำกระบวนการนี้ซ้ำต่อไปในกรณีศึกษาที่สามสี่ ห้า ไปเรื่อย ๆ จนกว่าข้อมูลที่รวบรวมได้จะไม่สร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติม (เพียงแต่เน้นย้ำกรณีศึกษา ก่อน ๆ) วิธีนี้ต่างจากความเห็นของนักวิจัยบางท่านโดยกำหนดจำนวนที่แน่นอนเช่น แปรกรณีศึกษา และเมื่อเก็บข้อมูลได้ครบจึงจะมาวิเคราะห์เพียงครั้งเดียว ซึ่งผู้เขียนเองใช้วิธีหลังกับงานวิจัยที่ทราบจำนวนกรณีศึกษาแน่นอนและคาดว่าจะไม่มีกรณีศึกษาอื่นที่มีลักษณะพิเศษอีก เช่น ในงานวิจัยเกี่ยวกับทางเลือกในการวัดมูลค่าความนิยมในการรวมธุรกิจที่ผู้เขียนกำลังอยู่ระหว่างเรียบเรียง (ดิซพงษ์ พงศ์ภัทรชัย, 2556)

8. เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยในการวิจัย

การวิจัยเชิงกรณีศึกษาส่วนใหญ่ต้องอาศัยการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งอาจประยุกต์ด้วยบทสัมภาษณ์ที่มีความยาวหลายชั่วโมงที่มีการบันทึกโดยใช้เครื่องบันทึกข้อมูลและสื่อวีดิทัศน์ต่าง ๆ การวิเคราะห์ที่แยกแยะจัดหมวดหมู่ของข้อมูลนั้นมีความยากและซับซ้อนกว่าข้อมูลเชิงปริมาณมาก

อย่างไรก็ดี เทคโนโลยีที่มีในปัจจุบันช่วยให้การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพง่ายขึ้น เช่น โปรแกรมประเภทบันทึกและสั่งด้วยเสียงทำให้การแปลงสื่อประเภทเสียงเป็นข้อมูลพิมพ์ง่ายขึ้น นอกเหนือไปจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ในการจัดพิมพ์ จัดเก็บและเรียบเรียงข้อมูลอันได้แก่

กลุ่ม Microsoft-office แล้ว ยังมีโปรแกรมที่จัดการ ออกแบบมา เพื่อช่วยให้การทำงานวิจัยเชิงกรณีศึกษาสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นได้แก่โปรแกรม NVivo ซึ่งเป็นโปรแกรมช่วยอำนวยความสะดวกให้นักวิจัยสามารถวิเคราะห์รูปแบบ (Pattern) ข้อมูลตลอดจนการสืบหาความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน (Pattern) ภายในที่ถูกถอดให้อยู่ในรูปตัวอักษร (transcript) จำนวนมาก และในเวอร์ชัน 10 (2012) ยังนำมาเพื่อรวบรวมและ แยกแยะสื่ออื่น ๆ อีกด้วย (รูปที่ 2) QSR International ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่าย NVivo มีโปรแกรมให้ทดลองใช้และให้ข้อเสนอพิเศษสำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้ต้องการใช้รายปี



รูปที่ 2 ตัวอย่างหน้าจอ NVivo (จากคู่มือ NVivo 10 Getting Started โดย QSR International, 2012)

9. บทสรุป

การวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็นระเบียบวิธีวิจัยรูปแบบหนึ่ง ที่มุ่งเน้นตอบคำถามเบื้องต้นที่ต้องการเหตุผลหรือการอธิบาย เหตุผลในเรื่องที่ต้องการศึกษาซึ่งวิธีวิจัยวิธีอื่นไม่สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ การวิจัยรูปแบบนี้เหมาะสมสำหรับการศึกษาภายใต้สภาวะแวดล้อมจริงโดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เนื่องจากการวิจัยนี้ เน้นการตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุผลจึงเน้นที่ข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่า งานวิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะสืบหา อธิบาย หรืออภิปรายเรื่องที่ไม่อาจเข้าใจได้ด้วยการอธิบายเป็น ตัวเลขทางสถิติ

วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษานี้ต่างจาก “กรณีศึกษา” ที่ใช้ในชั้นเรียน และต้องอาศัยการออกแบบและการควบคุมกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและหลักฐานและวิเคราะห์แยกแยกข้อมูล เพื่อให้การวิเคราะห์และสรุปผลได้รับความน่าเชื่อถือ การรวบรวมข้อมูลที่ได้รับค่านิยมได้แก่ การสัมภาษณ์เบื้องต้น การสังเกตการณ์ การเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐาน การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และด้วยวิธีการที่ต่างกันไปในเรื่องเดียวกันจะช่วยยืนยันความถูกต้องของข้อเท็จจริงที่วิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางในการควบคุมคุณภาพของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษารวมถึงการตั้งคำถามวิจัยและออกแบบขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวชี้วัด การจัดทำตัวแบบงานวิจัยและตัวแบบการสัมภาษณ์ (Case Study and Interview Protocol) การทดสอบตัวแบบหรือเครื่องมือ และการทำการวิจัยในกรณีศึกษาเริ่มแรก (Pilot Case Study) ตลอดจนการจัดให้มีนักวิจัยมากกว่าหนึ่งคนในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผล ข้อมูล

บรรณานุกรม

ดิชพงษ์ พงศ์ภัทรชัย, ถาวร สกฤตพานิชย์, พัทธนี ธรรมวินิต และ อุทุมพร วงษ์ศิลป์ 2554. การวิจัยศึกษาชั้นเรียนของโรงเรียนแพทย์: เรื่องการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบต้นทุนการรักษาพยาบาลตามกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วม (DRG) โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนแพทย์ และโรงพยาบาลที่ไม่ได้ทำการเรียนการสอนแพทย์. 106. Nonthaburi: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย

Benbasat, I., Goldstein, D. J., & Mead, M. 1987. The Case Research Strategy in Studies of Information-Systems. *MIS Quarterly*, 11(3): 369–386.

Bennett, A., & Toman, C. 2006. Qualitative Research: Recent Developments in Case Study Methods. *Annual Review of Political Science*, 9: 455–476.

Berry, A. J., & Otley, D. T. 2004. Case-Based Research in Accounting. In C. Humphrey, & B. Lee (Eds.), *The Real Life Guide to Accounting Research: A Behind-The-Scenes View of Using Qualitative Research Methods*: 231–256. Amsterdam, Netherlands: Elsevier Ltd.

Boudreau, M.-C., Gefen, D., & Siau, D. W. 2001. Validation in Information Systems Research: A State-of-the-Art Assessment. *MIS Quarterly*, 25(1): 1–16.

Cleveland, W. P. 1994. *The Elements of Graphing Data* (2nd ed.). Summit, NJ: Hobart Press.

Dubé, L., & Paré, G. 2003. Rigor in Information Systems Positivist Case Research: Current Practices, Trends, and Recommendations. *MIS Quarterly*, 27(4): 597–635.

Eisenhardt, K. M. 1989. Building Theories from Case-Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4): 532–550.

Eisenhardt, K. M., & Graebner, M. E. 2007. Theory Building from Cases: Opportunities and Challenges. *Academy of Management Journal*, 50(1): 25–32.

Flyvbjerg, B. 2006. Qualitative Inquiry. *Five Misunderstandings about Case-Study Research*, 12(2): 219–245.

Flyvbjerg, B. 2011. Case Study. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research*, 4th ed.: 301–316. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Gallagher, J.J. (1991). Uses of Interpretive Research in Science Education. In J.J., Gallagher (Ed.) *Interpretive Research in Science Education*. Kansas, USA: NARST

- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. 1965. Discovery of Substantive Theory: A Basic Strategy Underlying Qualitative Research. *American Behavioral Scientist*, 8(6): 5–12.
- Hammerich, W. 2012. *Culture as a Moderator for the Infusion of WEB 2.0 Technology: TAM VS WEBQUAL*. University of the Witwatersrand, Johannesburg.
- Jensen, J. L., & Rodgers, R. 2001. Cumulating the intellectual gold of case study research. *Public Administration Review*, 61(2): 235–246.
- Jick, T. D. 1979. Mixing Qualitative and Quantitative Methods *Administrative Science Quarterly*, 24(4): 602–611.
- Lewis, B. R., Templeton, G. F., & Byrd, T. A. 2005. A Methodology for Construct Development in MIS Research. *European Journal of Information Systems*, 14(4): 388–400.
- Miles, M. B., & Huberman, M. A. 1994. *Qualitative Data Analysis* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Pongpatrachai, D. 2010. *The Model of Infusion in Small Audit Firms in Thailand*. University of Canterbury, Christchurch.
- Pongpatrachai, D., Cragg, P., & Fisher, R. 2009. *Spreadsheets infusion in small audit firms in Thailand*. Paper presented at the Americas Conference of Information Systems, San Francisco.
- QSR International. 2012. NVivo 10 Getting started. Melbourne: QSR International.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovation* (5th ed.). New York: Free Press.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. 2011. *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Ryan, B., Scapens, R. W., & Theobald, M. 2002. *Research Methods & Methodology in Finance & Accounting* (2nd ed.). London: Thompson.
- Weber, R. 2004. The Rhetoric of Positivism Versus Interpretivism: A Personal View. *MIS Quarterly* 28 (1): vi–xii.
- Wongtira, U., & Pongpatrachai, D. 2011. DRG based Payment of Private Hospital, *The Fifth Postgraduate Forum on Health Systems and Policy*. Universitas Gadjah Mada, Indonesia.
- Yin, R. K. 2003. *Case Study Research: Design and Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Zmud, R. W., & Boynton, A. C. 1991. Survey Measures and Instruments in MIS: Inventory and Appraisal. In K. L. Kraemer (Ed.), *The Information Systems Research Challenge: Survey Research Methods*. Boston, MA: Harvard Business School.