

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (descriptive qualitative research) เพื่อมุ่งศึกษาในเรื่องการประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่อยู่ต่างสังกัดกัน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation technique) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) และการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นทีมงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษาและโรงพยาบาลต้นสังกัดที่เป็นเครือข่ายทุกคน กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ดังนี้

พยาบาลวิชาชีพ หน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา	2 คน
พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลัก	4 คน
พยาบาลเทคนิค หน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา	1 คน
ผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลัก	3 คน
ผู้บริหาร หน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา	5 คน
ผู้บริหาร โรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลัก	5 คน
บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานของทีมงาน คือ	
แพทย์	3 คน
เภสัชกร	1 คน
ทันตภิบาล	1 คน
รวม	25 คน

สถานที่ศึกษา

ผู้วิจัยทำการศึกษาในหน่วยบริการปฐมภูมิซึ่งเป็นเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลที่อยู่ต่างสังกัดกัน โดยหน่วยบริการปฐมภูมิลี้สังกัดกระทรวงมหาดไทย และโรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลักเป็นโรงพยาบาลทั่วไปเทียบเท่าหน่วยงานของทางราชการ

นับว่าหน่วยงานทั้งสองเป็นหน่วยงานที่มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ทั้งในด้านขนาดองค์กร สภาพแวดล้อม นโยบาย ตลอดจนระเบียบวิธีทำงาน ดังนั้นการบริหารจัดการของทั้ง 2 หน่วยงานจึงมีความแตกต่างกัน การต้องมาทำงานร่วมกันจึงต้องอาศัยการประสานงานร่วมกัน ทั้งการประสานงานภายในหน่วยงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยเป็นการประสานงานแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนารูปแบบการประสานงานที่เหมาะสมกับหน่วยงาน อันจะเป็นประโยชน์ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิได้มากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือประกอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. เทปบันทึกเสียง 1 เครื่อง พร้อมตลับเทป สำหรับบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสนทนา
2. กล้องถ่ายรูป 1 เครื่อง พร้อมฟิล์มสำหรับบันทึกภาพ
3. สมุดจดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์และการสังเกต
4. แฟ้มข้อมูล ใช้ในการแยกและจัดหมวดหมู่ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และเขียนรายงานการวิจัย
5. แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและแนวทางในการสังเกต ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความตรงของเนื้อหา (content validity) โดยนำข้อคำถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ด้านการบริหารการพยาบาล 1 ท่าน อาจารย์ด้านการพยาบาลอนามัยชุมชน 1 ท่าน และอาจารย์ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ 1 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุม ความเหมาะสม ความชัดเจน ในข้อคำถามแต่ละข้อรายการและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน ก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกครั้ง แล้วจึงส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปใช้จริง

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลและจรรยาบรรณของนักวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีความสำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นเครื่องมือของการวิจัย ต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด จะเห็นได้ว่าตลอดกระบวนการวิจัยมีทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกเข้าไปในเรื่องการทำงาน ความรู้สึกนึกคิด และการสังเกต ซึ่งบางครั้งอาจจะเกิดความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับความปลอดภัย และเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวเอง อธิบายวัตถุประสงค์ รวมทั้งขั้นตอน และรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต สัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตถ่ายภาพและบันทึกเทปไว้เพื่อความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล
2. อธิบายให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ และถ้าหากตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย สามารถถอนจากการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด
3. เมื่อผู้ให้ข้อมูลสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะให้เงื่อนไขยินยอมเข้าร่วมวิจัย
4. ตลอดการวิจัยผู้ให้ข้อมูลสามารถซักถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งนี้ได้
5. ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะปกปิดข้อมูลที่ไม่ต้องการจะเปิดเผย
6. ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลตลอดจนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย
7. เมื่อสิ้นสุดการวิจัย ผู้วิจัยทำการทำลายเทปและข้อมูลทั้งหมด เพื่อไม่ให้มีผลกับผู้ให้ข้อมูล
8. ในการนำเสนอข้อมูล และเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอโดยใช้รหัสเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เฉพาะเจาะจงผู้ใด

การดำเนินการวิจัย

รายละเอียดการดำเนินการวิจัย การประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่อยู่ต่างสังกัดกัน มีดังนี้

ระยะเตรียมการ

ผู้วิจัยมีการเตรียมการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การเตรียมตัวผู้วิจัย เป็นขั้นตอนที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้เตรียมตัวในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 เตรียมความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การบริการหน่วยบริการปฐมภูมิ การประสานงาน การทำงานเป็นทีม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 เตรียมความรู้ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาปรัชญา แนวคิด หลักการ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย จรรยาบรรณของนักวิจัย ตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาจากตำรา วารสาร สอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ และลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 2 หน่วยกิต

1.3 เตรียมตัวด้านเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (indept interview) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) การบันทึกภาคสนาม (field note) และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (informal interview)

2. การสร้างแนวคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด อะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร โดยจะเป็นคำถามที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจ ตรงกันเพื่อให้ได้คำตอบที่ครอบคลุม และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษามากที่สุด

3. การเตรียมแหล่งที่ศึกษา ผู้วิจัยเลือกแหล่งที่จะศึกษา คือหน่วยบริการปฐมภูมิ แห่งหนึ่งและโรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลัก โดยมีการติดต่อประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ แจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า

4. การเตรียมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเตรียมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลัก และผู้บริหารสูงสุดของหน่วยบริการปฐมภูมิที่เข้าไปทำการศึกษา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการทำวิจัย ระยะดำเนินการ

ผู้วิจัยเข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนมีนาคม 2546 โดยปฏิบัติดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพ (rapport) เริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพกับทีมงานประจำหน่วยบริการปฐมภูมิ และทีมงานจากโรงพยาบาลคู่สัญญาหลักที่มาปฏิบัติงานที่หน่วยบริการปฐมภูมิแห่งนี้ โดยผู้วิจัยเคยรู้จักเจ้าหน้าที่มาก่อนแล้วจากการเข้าไปศึกษานำร่องในการศึกษาหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายโรงพยาบาลนี้ และเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอีกหลายครั้งจนค่อนข้างคุ้นเคยกับทีมงาน ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาการประสานงานของทีมงานโดยเข้าร่วมปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ทั้งงานด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ

การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ เพื่อศึกษาแบบแผนการประสานงานที่แท้จริง และเก็บรวบรวม ข้อมูลจนข้อมูลอิ่มตัว การสร้างสัมพันธภาพกับทีมงานเป็นสิ่งสำคัญเพราะในระยะแรกที่ผู้วิจัย เข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูล พบว่าทีมงานบางท่านทั้งผู้บริหารและบุคลากรพยาบาลไม่ยินดีที่จะ เข้าร่วมการวิจัย และไม่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยต้องใช้เวลาในการ สร้างสัมพันธภาพเพื่อให้เกิดความสนิทสนมเป็นกันเองมากขึ้น และชี้แจงถึงความจำเป็นและ ความสำคัญของความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมอบของที่ระลึกแก่ ผู้ให้ข้อมูลหลังการสัมภาษณ์ และได้ชื่อของฝากจากจังหวัดของผู้วิจัยไปฝากทีมงานเป็นครั้งคราว รวมทั้งในช่วงเทศกาลปีใหม่ได้นำขนมไปมอบให้แก่หน่วยงานที่ศึกษาทั้งสองหน่วยงานด้วย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) ใช้การสังเกตระดับมี ส่วนร่วมมาก (observer as participant) โดยผู้วิจัยเข้าไปร่วมปฏิบัติกิจกรรมในงานบริการ สุขภาพนั้น ๆ โดยตรง โดยการเข้าร่วมในการออกหน่วยเคลื่อนที่ในเวลาราชการ 2 ครั้ง และการ ออกหน่วยเคลื่อนที่นอกเวลาราชการ 2 ครั้ง การรณรงค์หยอดวัคซีนโปลิโอ 2 ครั้ง การออก อนามัยโรงเรียน 1 ครั้ง การออกเยี่ยมบ้านในชุมชน 3 ครั้ง การเข้าร่วมในการอบรมอสม. 3 ครั้ง การเข้าร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการทำแผนกลยุทธ์ของทีมสุขภาพและทีมแกนนำสุขภาพใน ชุมชน 5 ครั้ง ในช่วงที่ไม่ได้ออกไปสัมภาษณ์ทีมงานท่านใด หรือไม่ได้ออกไปปฏิบัติงานภายนอก หน่วยงาน ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ภายในหน่วยบริการปฐมภูมิตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. และ สังเกตถึงการประสานงานในแต่ละกิจกรรม บันทึกการสังเกตกิจกรรมในแต่ละวัน สรุป / ตีความ บรรยายากและทำการสอบถามเมื่อมีโอกาสรวมทั้งตั้งแนวคำถามเพิ่มเติมในการสังเกตวันต่อไป

2.2 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยการพูดคุยสอบถาม รายละเอียดจากทีมงานโดยตรง ตามประเด็นและแนวสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ล่วงหน้า โดย สัมภาษณ์บุคลากรพยาบาลและทันตภิบาลคนละ 2 ครั้ง สัมภาษณ์ผู้บริหาร แพทย์ และ เภสัชกรคนละ 1 ครั้ง ยกเว้นผู้บริหารจากทั้งสองหน่วยงานที่ผู้วิจัยมีโอกาสพบบ่อยในช่วงที่เข้าไป ดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ท่านละ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน หลังการสัมภาษณ์เมื่อพบว่า ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังไม่ชัดเจนหรือมีข้อสงสัย ผู้วิจัยได้ไปสอบถามเพิ่มเติมในการกำหนด นัดหมายครั้งต่อไป

2.3 การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (informal interview) ใช้ในการสัมภาษณ์ ทีมงานขณะทำการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันอยู่ในแต่ละวัน การสัมภาษณ์มิได้กำหนดข้อคำถามไว้ ล่วงหน้า เป็นการใช้คำถามในลักษณะการพูดคุยถึงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกับ

การสังเกต และบันทึกภาคสนาม (field note) โดยการบันทึกภาคสนาม และการบันทึกเทปกระทำไปพร้อม ๆ กันกับการสัมภาษณ์และสังเกต โดยบันทึกสรุปสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดนำมาบันทึกภายหลัง รวมทั้งเมื่อกลับมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่า มีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมในบางประเด็น ผู้วิจัยใช้วิธีการโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลจากทีมงานทันที โดยผู้วิจัยได้พูดคุยตกลงกับทีมงาน พร้อมทั้งขอเบอร์โทรศัพท์ไว้ล่วงหน้าแล้ว

ในการสังเกตและสัมภาษณ์ทีมงาน เมื่อมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใดที่มีส่วนในการประสานงานของทีมงาน ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตและสัมภาษณ์บุคคลนั้นในเวลาต่อมา

2.4 การวิจัยเอกสาร (documentary research) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานในด้านต่าง ๆ คือ

2.4.1 การวางแผน กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

2.4.2 การมอบหมายงานและการติดตามประเมินผล

2.4.3 การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดวันเวลาสถานที่และบุคคลที่รับผิดชอบเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

2.4.4 การจัดตั้งคณะกรรมการ และกำหนดตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน

2.4.5 การกำหนดรูปแบบการประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.4.6 การกำหนดรูปแบบการประสานงานในแนวดิ่งและแนวราบ

2.4.7 การกำหนดรูปแบบการประสานงาน แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.4.8 การจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงาน

ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (trust worthiness)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความถูกต้องและตรงตามความเป็นจริง เพื่อความเชื่อถือได้ของข้อมูล ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (credibility) ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล และการตีความของผู้วิจัยเกี่ยวกับความเป็นจริงระดับต่าง ๆ กับความคิดของผู้ให้ข้อมูลว่า สอดคล้องต้องกันหรือไม่

1.1 การตรวจสอบข้อมูลรายวัน โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต และการบันทึกภาคสนามที่เป็นระเบียบแล้วมาแปลความเบื้องต้น (formulate meaning) แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความไปพูดคุยตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อยืนยัน

ความถูกต้องอีกครั้ง

1.2 การตรวจสอบข้อมูล เมื่อสิ้นสุดการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้วผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดเรียงเป็นหัวข้อ (theme) ตรวจสอบว่าครบตามประเด็นที่ตั้งไว้แล้วหรือยัง และนำหัวข้อสรุปไปตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของหัวข้อที่สรุปครั้งสุดท้าย

1.3 การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (method triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ วิธีซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการบันทึกภาคสนาม รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.4 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์พร้อมให้รหัสข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นจึงนำรหัสข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้ววิเคราะห์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง และปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

1.5 ในการนำเสนอผลงานวิจัย ผู้วิจัยใช้คำพูดของผู้ให้ข้อมูลมาช่วยยืนยันความจริงและความชัดเจน

2. การถ่ายโอนผลวิจัย (transferability) ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้เขียนบรรยายไว้อย่างละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานและเหตุผลในการปฏิบัตินั้น ๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้อ้างอิงหรือเป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ ต่อไปได้

3. การยืนยันผลการวิจัย (conformability) ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัยไว้ เพื่อสามารถตรวจสอบกลับได้ทุกเวลา มีการบันทึกความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้วิจัยแยกไว้จากสิ่งที่ได้รวบรวมจริง ในการนำเสนอผลการวิจัยผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์โดยตรง ไม่ใช่จากความคิดของผู้วิจัย (neutrality) เป็นการขจัดความลำเอียง

4. ความคงที่ของการวิจัย (dependability) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยควบคุมการสัมภาษณ์ให้มีความคงที่สม่ำเสมอ โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้เป็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทุกคน และในการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เพียงคนเดียว ไม่ให้ผู้ช่วยวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสังเกต สัมภาษณ์ และสนทนากับการ
ประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา โดยใช้การ
วิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลรายวัน

หลังจากเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประสานงานของทีมงานรายวันเสร็จสิ้นแต่ละวันแล้ว
ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาทำการบันทึกอย่างละเอียดอีกครั้ง โดยมีการจัดประเภทของข้อมูลที่ได้
มาเป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์ และข้อมูลที่ได้จากการศึกษา
เอกสาร และทำการวิเคราะห์ตรวจสอบความครบถ้วน เมื่อพบว่าข้อมูลที่ได้ยังให้คำตอบ
ไม่ชัดเจนผู้วิจัยได้ทำการตั้งแนวคำถามไว้เพื่อค้นหาคำตอบในวันต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสนทนานำมาทำการสรุปเนื้อหา โดยการดึงข้อความ
หรือประโยคสำคัญ ๆ (extract significant phrases or statements) ที่เกี่ยวข้องกับ
ประสานงานโดย

2.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้เปิดฟังเทปเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล
ในเบื้องต้นก่อนว่าเทปมีความสมบูรณ์และเนื้อหาได้ครบถ้วนตรงตามที่ต้องการหรือไม่ หลังจาก
ทำการถอดความจากเทปแล้วผู้วิจัยได้มีการอ่านข้อมูลรวมกับการฟังเทปอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบ
ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป จากนั้นจึงอ่านข้อมูลทั้งหมดอีก 1 รอบเพื่อทำ
ความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูล

2.2 ผู้วิจัยขีดเส้นใต้ข้อความที่เกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัยเพื่อดึงข้อความหรือ
ประโยคที่จะนำมาตอบคำถามการวิจัย

2.3 ผู้วิจัยให้รหัสข้อความที่ค้นพบโดยการให้รหัสเบื้องต้นแก่ข้อความที่เป็นคำบอก
เล่าของผู้ให้ข้อมูลหรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นขณะทำการสัมภาษณ์ ด้วยการอ่านข้อความจากการ
ถอดเทป 2 ครั้ง เว้นระยะห่างกันประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการให้รหัส
ข้อมูลแต่ละครั้ง หลังจากนั้นจึงนำรหัสเหล่านั้นไปแยกบันทึกไว้ในแฟ้ม โดยเก็บรวบรวมข้อความ
ภายใต้รหัสเดียวกันของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนไว้ด้วยกัน

2.4 ผู้วิจัยเขียนบันทึกขณะทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปข้อค้นพบ
ชั่วคราว โดยการสรุปความคิดรวบยอดที่ได้จากข้อมูลแต่ละครั้งที่ทำการให้รหัสเพื่อช่วยในการ
ขยายความคิดและพัฒนาความคิดรวบยอดที่ปรับเปลี่ยนไปตามข้อมูลที่ได้มา และเพื่อป้องกัน

ทิศทางการเก็บข้อมูลครั้งต่อไปว่าจะเก็บข้อมูลใดเพิ่มจากผู้ใด

2.5 ผู้วิจัยอ่านบททวนข้อความในแฟ้มรหัสเบื้องต้นแต่ละแฟ้มอีกครั้ง เพื่อนำรหัสเบื้องต้นที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันมาจัดกลุ่ม ภายใต้รหัสที่สูงกว่าและเป็นนามธรรมมากกว่า และนำรหัสเหล่านั้นไปแยกบันทึกไว้ในแฟ้ม

2.6 นำข้อมูลที่ใช้รหัสสะสมจากการสัมภาษณ์มารวมกับผลสรุปรวมวิเคราะห์ข้อมูลรายวันที่ได้จากการสังเกตและศึกษาเอกสาร แล้วนำมาสรุปเนื้อหา (theme) ที่ไปทางเดียวกัน (agreement) และตรงข้ามกัน (different) แล้วนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอในเชิงพรรณนา (descriptive approach) เพื่ออธิบายแบบแผนการประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา

ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินการวิจัยและแนวทางแก้ไข

1. การเข้าไปศึกษาในหน่วยงานปฐมภูมิที่อยู่ต่างสังกัดกัน ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน มีแนวคิดในการทำงานต่างกัน ผู้วิจัยพบว่าทีมงานของทั้งสองหน่วยงานบางท่านมีความขัดแย้งซึ่งกันและกัน ซึ่งผู้วิจัยพยายามวางตัวเป็นกลาง และเพิ่มความระมัดระวังในการพูดคุยกับทีมงานไม่ให้มีผลกระทบกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เก็บรักษาความลับในข้อมูลให้รู้เฉพาะผู้วิจัยและผู้สัมภาษณ์ ไม่ไปถ่ายทอดต่อกับทีมงานท่านอื่น

2. การสัมภาษณ์ทีมงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานพบว่ามีบางท่านที่ไม่ยินดีที่จะให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยต้องมีความอดทนและใช้กลยุทธ์ในการประสานงานกับบุคคลท่านนั้นค่อนข้างมาก โดยพยายามเข้าไปพูดคุยให้เกิดความสนิทสนมเป็นกันเอง รวมทั้งขอร้องให้ผู้ให้ข้อมูลท่านนั้นมีความสนิทสนมช่วยพูดให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเต็มใจและยินดีที่จะให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัย

3. การสัมภาษณ์ผู้บริหารและทีมงานบางท่านซึ่งมีการกิจมากมีระยะเวลาจำกัด ผู้วิจัยจะต้องพยายามรวบรวมประเด็นและดำเนินการสัมภาษณ์ให้กระชับและครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องศึกษา โดยให้การสัมภาษณ์เสร็จสิ้นในคราวเดียว เพราะจะยากในการนัดหมายครั้งต่อไป

4. การทำหนังสือในการติดต่อประสานงานเพื่อขอทำการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานทั้งสองซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารร่วมด้วยจะต้องใช้ข้อความให้เหมาะสม การที่ผู้วิจัยใช้คำว่า "บุคลากรพยาบาล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประสานงานของบุคลากรพยาบาล" ทำให้ผู้บริหารบางท่านท้วงติงว่าไม่เหมาะสมและคิดว่าไม่น่าจะเป็นผู้ที่ต้องให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

5. ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จะต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ในการเก็บข้อมูล โดยเฉพาะการบันทึกเทปขณะที่สัมภาษณ์ แม้ว่าผู้วิจัยจะพยายามมองดูว่าเทปมีการหมุนเลื่อน ในระหว่างการบันทึกเทปขณะที่ทำการสัมภาษณ์แล้วก็ตาม เมื่อมาเปิดฟังในภายหลังพบว่าไม่สามารถบันทึกเทปได้ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเกิดจากการที่สายไมค์มีการขยับเลื่อนออกมา ทำให้บันทึกเสียงไม่เข้า จึงต้องไปขอทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลใหม่

6. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยพบว่าบางครั้งผู้ให้ข้อมูลไม่ยินยอมให้ทำการบันทึกเทป ผู้วิจัยต้องพยายามอธิบายให้ทราบถึงความจำเป็นในการบันทึกเทปและการทำลายเทปทันทีเมื่อสิ้นสุดการวิจัย แต่เมื่อผู้ให้ข้อมูลยังไม่ยินยอมให้บันทึกเทป ผู้วิจัยใช้วิธีจดบันทึกสั้น ๆ ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ และรีบบันทึกอย่างละเอียดในทันทีที่จะสามารถบันทึกได้

7. การเข้าไปดำเนินการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีทีมงานบางท่านที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานได้ไม่นาน และปฏิเสธที่จะให้สัมภาษณ์ในระยะแรก โดยบอกว่าไม่ทราบข้อมูลอะไรมากทำงานเฉพาะหน้าที่ของตน ไม่มีการประสานงานกับผู้อื่นมากนัก ผู้วิจัยจึงให้เวลาแก่ทีมงานโดยทำการสัมภาษณ์ในภายหลัง หลังจากที่มีทีมงานเข้ามาทำงานได้ประมาณ 2-4 เดือน

8. การนัดสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารบางท่านมีเวลาให้สัมภาษณ์ในช่วงที่ใกล้กับกำหนดนัดหมายของผู้วิจัยท่านอื่นอยู่ และจะไม่มีเวลาด่างให้อีก เมื่อผู้วิจัยเข้าไปทำการสัมภาษณ์และเกินกำหนดเวลาที่นัดหมายกับผู้บริหารท่านต่อไปแล้ว ผู้วิจัยต้องสัมภาษณ์ต่อ เพราะข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ทำให้พลาดในการนัดหมายผู้บริหารท่านต่อไป จากบทเรียนนี้ผู้วิจัยจึงได้แนวคิดว่าจะหากมีกรณีอย่างนี้เกิดขึ้นอีก ควรมีการติดต่อชี้แจงให้ผู้บริหารท่านต่อไปทราบก่อนล่วงหน้าว่าอาจมีความล่าช้า หรือขอนัดใหม่ในโอกาสต่อไป

9. การบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีการสำเนาข้อมูลโดยบันทึกไว้ในแผ่น diskette ทุกครั้ง และควรบันทึกมากกว่า 1 แผ่นเพราะจากประสบการณ์ของผู้วิจัยพบว่าในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาและข้อมูลถูกลบออกจากเครื่องทั้งหมดและไม่มีสำเนาเก็บไว้ ทำให้เสียเวลาในการมาบันทึกข้อมูลใหม่ได้ และการบันทึกข้อมูลในแผ่น diskette พบว่าบางครั้งไม่สามารถเปิดแผ่นได้ จึงควรบันทึกไว้มากกว่า 1 แผ่นขึ้นไป