

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยตามแนวคิดการศึกษาเชิงธรรมชาติ (naturalistic study) มีวัตถุประสงค์ คือ บรรยายและอธิบายประสบการณ์ ความรู้สึก ทักษะคติ และความคิดเห็นของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานที่เรียบง่าย มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน ด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพมุ่งเน้นการปฏิบัติ คือ การทำองค์การให้คล่องตัว การทำระบบให้ง่าย แบบการบริหารที่ผู้บริหารสัมผัสกับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารที่มีความเข้มงวดให้การทำงานมีคุณภาพ และมีความผ่อนคลายในเวลาเดียวกันเพื่อให้พนักงานมีการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ มีการปลูกฝังคุณค่าร่วมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงาน ตามกรอบแนวคิด 7-S ของแมคคินซีว่าเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรค วิธีการแก้ไขและแนวทางพัฒนาการบริหารงานเป็นอย่างไร โดยมีวิธีการดังนี้

สถานที่ที่ศึกษา

สถานที่เก็บข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนที่จัดสรรในเครือข่ายโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนที่เป็นต้นแบบของศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 2 แห่ง ใน 8 แห่งของโรงพยาบาลชุมชนที่ทำการศึกษาค้นคว้า คือ

ศูนย์สุขภาพชุมชน 1

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ 1 เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนระดับ A ตั้งอยู่ในเนื้อที่ 1 ไร่ 2 งาน ห่างจากโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่ายประมาณ 15 กิโลเมตร เดิมเป็นสถานีอนามัย เมื่อมีการปฏิรูปสุขภาพ และมีการดำเนินตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จึงได้ขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนคู่สัญญา กับโรงพยาบาลชุมชน ได้เปิดบริการแก่ผู้ถือสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2544 โดยมีบุคลากรทั้งสิ้น 6 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน 1 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการสาธารณสุข 1 คน ซึ่งเป็นผู้จบการศึกษาด้านวิทยาศาสตรสาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลวิชาชีพ 1 คน เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน 2 คน ซึ่งเป็นผู้จบการศึกษาด้านหลักสูตรพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุขชุมชน 1 คน ซึ่งเป็นผู้จบการศึกษาด้านหลักสูตรทันตภิบาล ให้บริการอย่างน้อย 40 ชั่วโมง/สัปดาห์ และได้รับ

บริการจากทันตแพทย์ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ แพทย์ 1 คน (โรงพยาบาลชุมชนแม่ข่ายจัดจ้างให้) ให้บริการ 56 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีประชากรในเขตรับผิดชอบ 11,963 คน ผู้ถือสิทธิบัตรทอง 8,194 คน

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ 2

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ 2 เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนระดับ B ตั้งอยู่ในเนื้อที่ 2 ไร่ 1 งาน ห่างจากโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่ายประมาณ 12 กิโลเมตร เดิมเป็นสถานีอนามัย เมื่อมีการปฏิรูประบบสุขภาพ และมีการดำเนินตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จึงได้ขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนคู่สัญญา กับโรงพยาบาลชุมชน ได้เปิดบริการแก่ผู้ถือสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2544 โดยมีบุคลากรทั้งสิ้น 4 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน 1 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการสาธารณสุข 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาด้านสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต พยาบาลวิชาชีพ 1 คน เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน 1 คน มีแพทย์และเภสัชกรหมุนเวียนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย 8 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีการจัดทันตภิบาลหมุนเวียนให้บริการ 2 วัน/สัปดาห์ มีประชากรในเขตรับผิดชอบ 17,586 คน ผู้ถือสิทธิบัตรทอง 8,236 คน

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนที่ 1 และศูนย์สุขภาพชุมชนที่ 2 ในเครือข่ายโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 10 คน ที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานประจำศูนย์ และมีความยินดีให้ความร่วมมือในการทำวิจัย ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน และเจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุขชุมชน ซึ่งเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยใช้หลักของการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือในการวิจัย

1. แนวคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - 1.1 ส่วนที่ 1 แนวคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงสำรวจประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการบริหารงานตามแนวคิด 7-S แมคคินซี ใน 7 ด้าน
 - 1.2 ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา ตามแนวคิด 7-S ของแมคคินซี ใน 7 ด้าน

2. เทปบันทึกเสียง 1 เครื่อง ที่ผู้วิจัยมีความคุ้นเคยสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. อุปกรณ์การบันทึกเทป เช่น ม้วนเทปเปล่า แบตเตอรี่
4. สมุดบันทึกที่สะดวกในการบันทึกและสะดวกในการพกพา เพื่อจดบันทึกภาคสนาม เช่น บันทึกคำพูด สีน้หน้า ท่าทาง พฤติกรรม

จรรยาบรรณของนักวิจัย

ผู้วิจัยคำนึงสิทธิผู้ให้ข้อมูล โดยการแนะนำตนเอง ที่แจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และบอกให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่า การเข้าร่วมหรือการไม่เข้าร่วมเป็นสิทธิของผู้ให้ข้อมูล โดยจะต้องให้ผู้ให้ข้อมูลพร้อมและยินยอมที่จะเข้าร่วมการวิจัย เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ คำนึงถึงความพร้อมของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ หลีกเลี่ยงคำถามที่คุกคาม การรักษาความลับ และการให้สิทธิในการไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวจากการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเป็นบุคคลสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล จริยธรรมของผู้วิจัยเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องปฏิบัติ คือ ชื่อสัตย์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมตรงกับเหตุการณ์จริง และวิเคราะห์แปลความข้อมูลได้ตรงกับสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความหมายไว้ ในช่วงเวลาที่ทำกรวิจัยมีการบันทึกความรู้สึกที่รับฟัง สะท้อนความรู้สึก ความคิดเห็นทั้งทางบวกและทางลบเพื่อข้อจัดอคติและความลำเอียง การบันทึกจะบันทึกตั้งแต่การวิจัยระหว่างกรวิจัยจนสิ้นสุดการวิจัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้วิจัยตระหนักถึงตัวเองและความรู้สึกที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการวิจัย รวมถึงการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัยด้วย ดังนั้นการดำเนินการวิจัยมีการเตรียมความพร้อม 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยผู้วิจัยได้เตรียมการ คือ

1.1 การเตรียมผู้วิจัย เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเตรียมตัว ดังนี้

1.1.1 การเตรียมตัวด้านเนื้อหาและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา

1.1.2 การเตรียมความรู้ด้านระเบียบวิธีการวิจัยเชิงธรรมชาติ โดยผู้วิจัยศึกษา วิชาวิจัยเชิงคุณลักษณะ จำนวน 2 หน่วยกิต และฝึกปฏิบัติการเขียนการสะท้อนความคิดแบบ อุปนัย (self reflection) ที่ศูนย์ป้องกันและควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดอุดรธานี เรื่องการให้บริการ ของศูนย์ฯ ศึกษาปรัชญา เป้าหมาย วัตถุประสงค์ตลอดจนเทคนิคการเก็บข้อมูล และการ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียด จากตำราต่าง ๆ และฝึกทักษะการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกอย่างไม่ เป็นทางการร่วมกับการสังเกต (observation) การจดบันทึกภาคสนาม (field notes) และการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยศึกษาร่วมกับผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์และจากการศึกษานำร่อง จน กระทั่งผู้วิจัยสามารถพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการศึกษาวิจัยเชิงธรรมชาติในทุกขั้นตอนของ การวิจัย

1.2 การวางแผนการหาความรู้เกี่ยวกับสถานที่ศึกษา ผู้วิจัยต้องศึกษาความเป็นมา ของสถานที่ศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ดูแลศูนย์สุขภาพชุมชนทั้ง 2 แห่ง รวมทั้งผู้วิจัยเคยปฏิบัติงานอยู่ในทีม คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) จึงมีความรู้เกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน และความคุ้นเคยเป็นอย่างดี

1.3 การสร้างแนวคำถาม การสร้างแนวคำถามในครั้งแรก ผู้วิจัยสร้างจากการ ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การบริหารงาน และร่วมพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับผู้ให้ข้อมูล และ ตรวจสอบแนวคำถามกับอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแนวคำถามที่สร้างขึ้นไปศึกษา นำร่อง

ในขั้นตอนของการศึกษานำร่อง (pilot study) ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติ ตามที่กำหนดไว้ 2 ราย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ที่อยู่ในโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่ายเดียวกัน มีบริบทใกล้เคียงศูนย์สุขภาพชุมชนที่ผู้วิจัยทำการ ศึกษาทั้งสองแห่ง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการศึกษา ทดลองใช้ และปรับปรุงแนวคำถาม ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง ที่สำคัญเพื่อฝึกทักษะและเทคนิคในทุกขั้นตอนของการ ศึกษา ฝึกการเตรียมตัวสำหรับการสัมภาษณ์ การบันทึกเทป เช่น แต่ละครั้งผู้วิจัยจะระบุวันที่ เวลา เป็นการสัมภาษณ์ใคร ครั้งที่ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการ วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาอภิปรายร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ปรับแนว คำถามเหล่านั้นให้มีความเหมาะสมมากขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานำร่อง หากมีปัญหา อุปสรรคต้องหาแนวทางแก้ไข

เมื่อศึกษานำร่องเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแนวคำถามที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญด้านศูนย์สุขภาพชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร แล้วนำแนวคำถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับก่อนที่จะนำไปใช้ศึกษาจริง

1.3.1 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้เก็บข้อมูลส่วนบุคคลโดยการบันทึกจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีคำถามเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1.3.2 แนวคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานของศูนย์สุขภาพชุมชน ตามแนวคิด 7-S ของแมคคินซี ประกอบด้วย โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะ และคุณค่าร่วม เป็นอย่างไร

1.4 การเตรียมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงสาธารณสุขอำเภอที่ศูนย์สุขภาพชุมชนสังกัด

2. ขั้นตอนการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 การสร้างสัมพันธภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างสัมพันธภาพ คือ แนะนำตนเอง และบอกวิธีการศึกษาพอสังเขปแก่ผู้ให้ข้อมูลทราบ การสร้างสัมพันธภาพ ผู้วิจัยใช้หลักการ อ่อนน้อมถ่อมตน การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือประกอบกับผู้วิจัยเคยทำงานร่วมกับเทศบาล และเคยเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน (organize development) กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนที่ศึกษาทั้งสองแห่ง ทำให้ผู้วิจัยมีความคุ้นเคยกับบุคลากรและสถานที่ที่ทำการศึกษเป็นอย่างดี

2.2 พิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัย และพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยแนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นนิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมทั้งบอกวัตถุประสงค์การวิจัย ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสัมภาษณ์

2.2.2 ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ขออนุญาตอัดเทป

2.2.3 ผู้วิจัยบอกผู้ให้ข้อมูลทราบว่า ถ้าไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลให้บอกผู้วิจัย สามารถปฏิเสธได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งแจ้งว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เอกสารที่ได้จากการทบทวนเอกสารของหน่วยงานเป็นความลับด้วยการลบทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

ส่วนการนำเสนอเชิงวิชาการ โดยใช้รหัสแทนชื่อ และให้ความมั่นใจว่าผู้ให้ข้อมูลจะไม่ได้รับผลกระทบทางลบ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล มี 4 วิธี

2.3.1 การสังเกตโดยตรง (direct observation) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้สังเกต โดยไม่ได้ควบคุมสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น คอยเฝ้าดูเหตุการณ์จากประสบการณ์ตรง เป็นวิธีที่ผู้วิจัยร่วมกระทำกับการสัมภาษณ์

2.3.1.1 การสังเกตการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรทุกระดับในศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อศึกษาและสังเกตการปฏิบัติงาน

2.3.1.2 การสังเกตการมอบหมาย และการจัดเตรียมสถานที่ก่อนปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ฯลฯ

2.3.2 การสัมภาษณ์ (interviews) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interviews) โดยการสัมภาษณ์เชิงสำรวจ (survey interview schedule) สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interviews) ผลสมผสานเทคนิคการสะท้อนกลับ การถามซ้ำ การยกตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าเทคนิคดังกล่าวสามารถได้ข้อมูลที่ต้องการ และสามารถจัดความลำเอียงได้ นอกจากจะใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้แล้วคำถามแบบเจาะลึกคำตอบที่ไม่ชัดเจน และคำตอบที่มีความแตกต่างจากคำพูดอื่น พร้อมกับให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายและยกตัวอย่างจนกว่าผู้วิจัยเกิดความเข้าใจตรงกับผู้ให้ข้อมูล ในการสนทนาผู้วิจัยไม่ชี้นำหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ โดยเป็นเพียงผู้กระตุ้นผู้ให้ข้อมูลอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนและครอบคลุมสิ่งที่ศึกษาเท่านั้นและในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายจะใช้เวลาและจำนวนแตกต่างกัน มีการบันทึกเทป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล ความอึดตัวของข้อมูล จนเกิดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการศึกษา

2.3.3 การบันทึกภาคสนาม (field notes) ผู้วิจัยใช้ทั้งวิธีการจดบันทึก โดยการบันทึกส่วนใหญ่จะเริ่มเมื่อสร้างสัมพันธภาพได้ระยะหนึ่ง เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งการจะจดบันทึกสีหน้า ท่าทาง ลักษณะการพูด น้ำเสียง พฤติกรรมที่แสดงตามความเป็นจริง โดยไม่ตีความเพิ่มเติมจากการบันทึกเทป นอกจากนี้ยังบันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูล (self reflexive notes)

2.3.4 ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง (document review) ข้อมูลของเอกสารจะแสดงให้เห็นความสม่ำเสมอ ข้อมูลที่ไม่ต้องการให้เกิดปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรมชาติของผู้ถูกวิจัยสอบถาม ภายหลังการรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบเพื่อให้

แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้องตามสภาพที่เป็นจริง และหลังการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยจะถอดเทปบันทึกที่สามารถเป็นไปได้ เพราะการถอดเทปบันทึกทำให้ผู้วิจัยสามารถจดจำรายละเอียดและบรรยากาศต่าง ๆ ได้ ซึ่งส่งผลต่อการให้ความหมายข้อมูลเหล่านั้น และมีประโยชน์ต่อการนำไปถามซ้ำ เพื่อตรวจสอบความตรงและทดสอบสมมติฐานชั่วคราวในครั้งต่อไป ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบความตรง (validity) ผู้วิจัยตรวจสอบโดยเอาข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการจดบันทึกภาคสนามมาเขียนอธิบายอย่างชัดเจน และนำข้อมูลที่ได้จากการตีความนี้ไปถามอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าเป็นจริงและตรงกับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

2.4.2 การตรวจสอบสามเส้า ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และการจดบันทึกภาคสนาม วัน เวลาที่ผู้วิจัยจะเข้าสนามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะเข้าไปทั้งวันเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะเริ่มวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่วันแรกของการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. อ่านบททวนข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดหลาย ๆ ครั้ง เพื่อทำความเข้าใจในเนื้อหาทั้งหมด
2. หากกลุ่มคำหรือข้อความที่บ่งบอกถึงปรากฏการณ์ที่ศึกษา โดยการขีดเส้นใต้ กลุ่มคำหรือประโยคที่มีความหมายต่อเรื่องที่ศึกษา นำมาให้ความหมายเป็นข้อความกระชับขึ้น โดยยังความหมายเดิมไว้
3. ทำการจัดเลขหมายและจัดกลุ่มให้เป็นหมวดหมู่ (clustering) แล้วพิจารณาตั้งเป็นประเด็นย่อย (sub-theme)
4. ทำการจัดหมวดหมู่ของประเด็นย่อยนั้นอีกครั้งหนึ่ง แล้วตั้งเป็นประเด็นหลักหรือประเด็นสำคัญ (themes)
5. นำประเด็นที่ได้มาเขียนเรียบเรียงให้เป็นคำอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยถ้อยคำที่ต่อเนื่อง และละเอียด (expansive description)

ความเชื่อถือได้ในวิธีการวิจัย

ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (credibility) ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล โดยผู้วิจัยตรวจสอบสามเส้า (triangulation) คือ การตรวจสอบแหล่งที่มาทั้ง 4 วิธี ของการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบซึ่งกันและกัน ตรวจสอบความตรงของข้อมูล ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการวิจัยและการตีความเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านการตรวจสอบเป็นระยะ ทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนสุดท้ายของการศึกษา สารสนเทศต่าง ๆ มีความครอบคลุมเพียงพอ และตรวจสอบทั้งเอกสาร เทป ก่อนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ซึ่งมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 4 วิธี คือ

1. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) ผู้วิจัยมีการสังเกตอย่างจริงจัง เพื่อให้เข้าใจคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้น เข้าใจสิ่งที่ผิดปกติ พร้อมทั้งทำความเข้าใจในความหมายนั้น ๆ

2. การสัมภาษณ์ (interviews) ผู้วิจัยจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจและยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความจริงให้

3. การบันทึกภาคสนาม (field notes) ผู้วิจัยจะอยู่ในสนาม ประมาณ 2 เดือน เพื่อกำจัดอคติ และสามารถเข้าใจประเด็นสำคัญ ๆ ของข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

4. การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง (document review) ผู้วิจัยขอเอกสารที่ศูนย์สุขภาพชุมชน จัดทำขึ้นที่เป็นงานเกี่ยวกับงานบริหาร เช่น แผนการปฏิบัติงานประจำปี แผนปฏิบัติงานพิเศษ การกำหนดหน้าที่ที่รับผิดชอบ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน คำขวัญของหน่วยงาน แผนการนิเทศ ประเมินผลการทำงานของหน่วยงาน เป็นต้น

การพึ่งพากันเอง (dependability) ผู้วิจัยใช้วิธีอื่น ๆ เข้าร่วมกันหลายวิธี ในการตรวจสอบความตรงของข้อมูล เพื่อดูว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะไปในทิศทางเดียวกันหรือหากมีการดำเนินการวิจัยใหม่ก็จะได้ผลเหมือนเดิมและสนับสนุนกัน เช่นเดียวกับการตรวจสอบแบบสามเส้า

การถ่ายโอนการวิจัย (transferability) ผู้วิจัยใช้วิธีบรรยายและเขียนรายงานการวิจัยอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้อ่านรายงานสามารถใช้วิจารณ์ในการถ่ายโอนการวิจัยในบริบทที่คล้ายคลึงกันได้

การยืนยันผลการวิจัย (confirmability) ผู้วิจัยใช้วิธียืนยันผลอันเกิดขึ้นจากข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (triangulation) ต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบแนวคิด เปรียบเทียบกับงานวิจัยของคนอื่นที่ทำเรื่องคล้ายคลึงกัน บันทึกสาเหตุ และเหตุผล แนวทาง ฯลฯ ในการมองปัญหาของผู้วิจัยอย่างชัดเจน รวมทั้งการตรวจสอบแนวคิดกับผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้

วิธีบันทึกความรู้สึกส่วนตัว (reflexive journal) เพื่อยืนยันว่าตลอดระยะเวลาของการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความลำเอียงและความพยายามขจัดความลำเอียง เพื่อที่จะให้ผู้อ่านรายงาน การวิจัยสามารถบอกได้ว่า ผู้วิจัยมิได้สรุปผลการวิจัยโดยใช้ความลำเอียง