

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบพรรณนา (Descriptive Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้บริหารทางการแพทย์ในการจัดการความขัดแย้ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล เป็นแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีความเต็มใจมีความพร้อม ในการให้ข้อมูล และมีความสามารถในการอธิบายสื่อความหมายจากแนวความคิดจาก ประสบการณ์จริงในการจัดการความขัดแย้งออกมาเป็นคำพูดได้ โดยผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีคุณสมบัติ เบื้องต้นคือ เป็นพยาบาลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารทางการแพทย์ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้า ฝ่าย หัวหน้างาน และหัวหน้าคลินิกพิเศษ จำนวนทั้งหมด 9 คน ซึ่งทุกคนล้วนมีประสบการณ์ ในการจัดการความขัดแย้ง

สถานที่ศึกษา

สถานที่ ที่ทำการศึกษาคือโรงพยาบาลชุมชน ที่จัดสรรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งมี ขนาด 90 เตียง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาล วิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ เทียบเท่าปริญญาตรี หรือสูงกว่า ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาล และผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ดำรงตำแหน่งเป็น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้าคลินิกพิเศษ ที่มีประสบการณ์ในการจัดการ ความขัดแย้ง และยังคงปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลดังกล่าว

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือประกอบการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย ผู้วิจัย และเครื่องมือสำหรับช่วยใน การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้วิจัย เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการศึกษา เพื่อมุ่งหาคำตอบว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความหมายอย่างไร ตามการรับรู้ของผู้ที่ได้ประสบ

โดยผู้วิจัยต้องการ “กลั่น” เอาความหมายในทัศนะของผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีประสบการณ์ตรงออกมาเป็นข้อความที่สื่อความหมายตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความหมายไว้ (ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 193 - 201) ผู้วิจัยทำการสำรวจตนเองเพื่อจัดความลำเอียง และความมีอคติออกไปด้วยการเขียนสะท้อนคิดตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย และผู้วิจัยเตรียมความพร้อมในการทำงานวิจัยก่อนลงมือทำวิจัยเพื่อให้ตนเองมีความรู้ และสามารถปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุวดี สกุลกู, 2551)

2. แบบสัมภาษณ์ ที่ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (ตามเอกสารใน

ภาคผนวก ก) โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน

2.1 แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์ที่ดำรงตำแหน่ง ลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการอบรมเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความขัดแย้ง

2.2 แนวคำถาม ในการรวบรวมข้อมูล จะเป็นคำถามกว้าง ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารทางการพยาบาลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารทางการพยาบาล ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรถึงกล่าวถึงความขัดแย้ง ท่านมีประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งอย่างไรบ้าง ท่านมักพบความขัดแย้งในประเด็นใดบ้าง ท่านใช้วิธีการใดบ้างในการจัดการกับความขัดแย้ง เป็นต้น

3. สมุดบันทึก และปากกา เพื่อจดบันทึกคำพูด และการแสดงออกขณะสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล

4. เครื่องบันทึกเสียงดิจิทัล ขนาดเล็ก

จริยบรรณนักวิจัย

ผู้วิจัยขออนุมัติคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความไว้วางใจ และสร้างความเชื่อมั่นว่า เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ หรือสร้างความเสียหายต่อ สิทธิ เสรีภาพ สภาพร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของผู้ให้ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

1.1 ศึกษาเกี่ยวกับวิจัยเชิงคุณภาพ 1 รายวิชา จำนวน 2 หน่วยกิต โดยศึกษาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาความเป็นมา ความสำคัญ ปรัชญา วิธีการดำเนินการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การจดบันทึกภาคสนาม

การวิเคราะห์ข้อมูลการฝึกทักษะการสัมภาษณ์ การสังเกต และการนำเสนองานวิจัย โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

1.2 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง บทบาทของผู้บริหารทางการแพทย์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความไวในเชิงทฤษฎี ค้นหาช่องว่างของงานวิจัยเดิมเติมงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อใช้สร้างแนวข้อคำถาม

1.3 การเตรียมสถานที่ศึกษาวิจัย ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงพยาบาลชุมชนที่คัดสรร โดยดำเนินการติดต่อทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ โดยการติดต่อแบบไม่เป็นทางการนั้น ผู้วิจัยได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดในการศึกษาวิจัยให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลรับทราบล่วงหน้า พร้อมอธิบายถึงประโยชน์ต่อหน่วยงาน จากนั้นดำเนินการติดต่อแบบเป็นทางการ ด้วยการจัดทำหนังสือขออนุญาตซึ่งผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมหาวิทยาลัยแล้ว เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลระดับชุมชนที่คัดสรรเพื่อขออนุญาตทำงานวิจัย

2. ขั้นตอนการดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ขณะดำเนินการวิจัยผู้วิจัย มีการแนะนำตนเองต่อผู้ให้ข้อมูล พร้อมระบุถึงสถานะของการเป็นนิสิตปริญญาโทที่กำลังศึกษาในหลักสูตรการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้ข้อมูลถึงเหตุผลในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่องประสบการณ์ของผู้บริหารทางการแพทย์ในการจัดการความขัดแย้ง

2.2 อธิบายให้ผู้ให้ข้อมูลรับทราบถึง วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ทุกครั้งก่อนมีการเก็บข้อมูล พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามในข้อสงสัย ตอบข้อซักถามจนทำให้ผู้ให้ข้อมูล เข้าใจ และเกิดความไว้วางใจ เนื่องจากผู้วิจัยนั้นเป็นหนึ่งในบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนที่คัดสรรมาเป็นระยะเวลาจนถึง 18 ปี โดยปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็น หัวหน้าหอผู้ป่วย และเป็นหนึ่งในคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพยาบาล และเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล สัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัย และผู้บริหารทางการแพทย์ จึงคุ้นเคยซึ่งกันและกัน สิ่งนี้จึงช่วยลดความมีอคติ จากความไม่รู้ไม่เข้าใจในบทบาทของการเป็นผู้บริหาร และความไม่เข้าใจในบริบทขององค์กรลงได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้ตระหนักรู้ดีกว่า การเป็นบุคคลภายในที่คลุกคลีอยู่กับองค์กรมานาน ส่งผลให้เกิดมีความเข้าใจมีการแปลความหมาย หรือมีการตีความที่ไม่ตรงประเด็นตามแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลได้ เนื่องจากความเข้าใจผิด เพราะคิดว่าผู้ให้ข้อมูลนั้นให้ความหมายเหมือน เกิดความรู้สึกเหมือน เข้าใจเหมือน หรือแปล

ข้อมูลได้เหมือนกันกับสิ่งที่ผู้วิจัยคิด และสิ่งนี้ทำให้ผู้วิจัย ตีความหมายของข้อมูลไปตามมุมมองของผู้วิจัยเอง ทำให้ขาดความเข้าใจในความหมายที่แท้จริงของข้อมูล ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์ และไม่ตรงประเด็นได้ (ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 136-139) สำหรับการแก้ไขข้อผิดพลาดนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเขียนสะท้อนคิด ร่วมกับการฟังอย่างมีวิจารณญาณทุกครั้งที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 การเลือกสถานที่ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยคัดเลือกสถานที่ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีความเป็นส่วนตัว เป็นสถานที่ที่เงียบ ไม่มีคนพลุกพล่าน เพื่อให้การสัมภาษณ์ถูกรบกวนน้อยที่สุด

2.4 การเคารพต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยปฏิบัติต่อผู้ให้ข้อมูลด้วยความสุภาพ ไม่ผิดนัดรักษาคำพูด มีความตรงต่อเวลา มีความเป็นมิตร และเป็นนักฟังที่ดี ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามของผู้ให้ข้อมูล ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ไม่ว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นด้านลบ หรือด้านบวก

2.5 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

2.5.1 ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้ให้ข้อมูลรับทราบ ถึงสิทธิในการตัดสินใจในการเข้าร่วมโครงการวิจัย เพื่อให้ข้อมูลรับทราบในสิทธิของตนเอง และลงนามยินยอม

2.5.2 ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการไม่เปิดเผยข้อมูล หรือไม่ให้ข้อมูล หากมีความไม่สะดวก หรือไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูล

2.5.3 ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิถอนตัวได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบต่อตัวผู้ให้ข้อมูล

2.5.4 ผู้วิจัยให้ความเชื่อมั่นในการรักษาความลับ และการไม่เปิดเผยแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และเทปเสียงจะเก็บไว้เป็นความลับ นำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น นอกจากผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจะไม่มีใครรับทราบข้อมูลนี้ รวมทั้งการนำเสนอผลงานวิจัยเป็นการนำเสนอเฉพาะข้อมูลบางส่วนที่ใช้สนับสนุนข้อความที่ผู้วิจัยตั้งขึ้น ภายหลังจากการนำเสนอผลงานวิจัยต่อคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำลายเอกสารที่ถอดเทปจากการสัมภาษณ์ รวมทั้งเอกสารการยินยอมเข้าร่วมวิจัย เทปเสียงทั้งหมด เพื่อรักษาเป็นความลับของผู้ให้ข้อมูลตลอดไป

2.5.5 ผู้ให้ข้อมูลยังมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูล ตลอดจนสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการวิจัยได้ด้วยตนเองที่ผู้วิจัย

2.6 ผู้วิจัยได้ทำการทดลองศึกษานำร่อง (Pilot Study) ก่อนการไปเก็บข้อมูล ในภาคสนามจริง เพื่อทดสอบแนวคำถามที่สร้างขึ้น และเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับตัวผู้วิจัย อีกทั้งยังเป็นการฝึกฝนทักษะในการประสานงาน การขอความร่วมมือ การนัดสัมภาษณ์

เป็นการทดลองความพร้อมใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้บันทึกเทป ฝึกทักษะในการสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่ได้เตรียมไว้ โดยผู้วิจัยทำการศึกษานำร่องกับผู้บริหารทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีลักษณะ บริบท และขนาดที่ใกล้เคียงกันกับโรงพยาบาลชุมชนที่ศึกษาดังกล่าว ภายหลังจากการทดลองศึกษานำร่องผู้วิจัยพบว่า แนวคำถามที่ตั้งขึ้นเป็นข้อคำถามที่เหมาะสม ชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการการถอดเทป เพื่อทดสอบแนวคำถาม ที่ได้อีกครั้ง ก่อนการลงมือสัมภาษณ์จริงกับผู้ให้ข้อมูลในโรงพยาบาลชุมชนที่ศึกษาดังกล่าว

3. การดำเนินการสัมภาษณ์

3.1 เนื่องจากผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้บริหารทางการแพทย์ในการจัดการความขัดแย้งในองค์กร โดยสนใจศึกษาถึงการให้ความหมาย แนวคิด วิธีการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งผลกระทบของความขัดแย้ง การสัมภาษณ์นั้นใช้คำถามปลายเปิด เช่น ท่านคิดเห็นอย่างไรบ้างเมื่อพูดถึงคำว่าความขัดแย้ง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็น แสดงมุมมองต่อการจัดการความขัดแย้ง ขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนั้นใช้คำถามที่ต่อเนื่องจากคำตอบเดิมที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้เล่า อธิบาย บรรยายเพิ่มเติม และเพื่อเจาะลึกในความหมายที่แท้จริงในประเด็นที่ต้องการทราบ โดยใช้เทคนิคการฟังอย่างมีวิจารณญาณ ซึ่งหมายถึง 1) ฟังเพื่อให้เข้าใจเรื่อง และจับสาระสำคัญให้ได้จากการฟัง 2) ฟังเพื่อทำการวิเคราะห์ สาระสำคัญของเรื่องว่าเป็นเรื่องอะไร ผู้พูดต้องการเน้นเรื่องใด และประเด็นรอง ๆ ลงมาคืออะไร 3) ฟังเพื่อแยกข้อเท็จจริง ออกจากความคิดเห็น 4) ฟังเพื่อตีความคำพูดของผู้พูดว่ามีจุดประสงค์ หรือ มีเจตนาอย่างไรในการพูด 5) ฟังเพื่อประเมินค่า ด้วยการใคร่ครวญด้วยเหตุผล และคิดพิจารณาด้วยตนเอง สรุปคือ เป็นการฟังอย่างมีสติ ตั้งใจ สนใจต่อผู้ฟัง พร้อมแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ วิจัย เรื่องที่ฟังได้อย่างตรงประเด็น โดยผู้วิจัยจะกล่าวสะท้อนกลับในสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลเล่า เป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการยืนยันข้อความที่ได้ยิน ร่วมกับการใช้ทักษะความเงียบ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีการจัดลำดับความคิด และบรรยายถึงประสบการณ์ที่กล่าวถึงอยู่นั้น ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนมากขึ้น

3.2 การจัดลำดับในการสัมภาษณ์ ลำดับแรกผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้บริหารทางการแพทย์คนหนึ่งที่ผู้วิจัยมีความคุ้นเคย และรู้จักกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจ ยินดี เต็มใจในการเปิดเผยข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสัมภาษณ์คนต่อไป การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคนต่อไป ผู้วิจัยใช้คัดเลือกจากบุคคลที่ผู้วิจัยคุ้นเคยอีกเช่นกัน และทำการประสานเพื่อขอพบ เพื่อนัดสัมภาษณ์ต่อไป

3.3 ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ครั้งละประมาณ 40 - 60 นาที โดยผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้การสัมภาษณ์อย่างราบรื่น และเป็นกันเอง

3.4 การขอบันทึกเทปขณะที่มีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลรับทราบก่อนทำการบันทึกเทป และเมื่อผู้ให้ข้อมูลยินยอมแล้ว จึงจะทำการบันทึกเทปซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลคำพูดทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลมีความครอบคลุม ครบถ้วน โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ท่านละ 1 ครั้ง

3.5 การจดบันทึก ผู้วิจัยจดบันทึกในประเด็นที่สนใจ หรือประเด็นที่สำคัญขณะที่ทำการสัมภาษณ์ โดยจดไว้ขณะที่ให้ผู้ข้อมูลเล่าประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งให้ผู้วิจัยฟัง โดยเฉพาะคำสำคัญ เพื่อใช้เป็นประเด็นที่ต้องการเจาะลึก และสอบถามเพิ่มเติมอีกครั้ง ผู้วิจัยใช้การจดบันทึกในประเด็นสำคัญ เพราะไม่ต้องการขัดจังหวะในการเล่าประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล การจดบันทึกนี้รวมไปถึงบรรยากาศ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกมิติ

3.6 การยุติการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยยุติการสัมภาษณ์เมื่อได้รับข้อมูลที่มีความตรงประเด็นมากพอ โดยก่อนการยุติการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทบทวนประเด็นที่ทำการสัมภาษณ์ที่ไปแล้ว พร้อมเปิดโอกาสแก่ผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามในประเด็นที่ยังสงสัยอีกครั้ง และเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าประสบการณ์ที่ต้องการอธิบายเพิ่มเติมก่อนยุติการสัมภาษณ์ สำหรับการศึกษานี้ครั้งนี้ ไม่มีการนัดสัมภาษณ์ซ้ำ มีเพียงการสอบถามกลับทางโทรศัพท์ในรายละเอียดของข้อมูลบางประการ รวม 3 ราย ขณะทำการวิเคราะห์ และไม่พบปัญหาจากการที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สนใจ หรือปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลต่อ สุดท้ายผู้วิจัยได้กล่าวขอบคุณ อลาผู้ให้ข้อมูล และยุติการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลขณะสัมภาษณ์ เมื่อผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลในภาคสนาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสังเกตพฤติกรรม ลักษณะท่าทาง น้ำเสียง แววตา ของผู้ให้ข้อมูล ทำการประเมิน เพื่อจับประเด็นที่สำคัญ จากสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลบรรยายให้ฟัง วิเคราะห์ข้อมูลภายหลังการสัมภาษณ์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น หมายถึง การทำให้ข้อมูล “พูด” ออกมาอย่างมีความหมาย สมเหตุ สมผล (ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 359) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกิดขึ้นทั้งในระหว่างการเก็บข้อมูล และหลังการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์เป็นการจัดเก็บ จัดวางระเบียบ ของข้อมูล แสดงข้อมูล เป็นการหาข้อสรุป พร้อมทั้งยังเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล Miles and Huberman (1994) (อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 363) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับในเชิงเนื้อหาด้วยการถอดเทปแบบคำต่อคำ ร่วมกับลงบันทึกข้อมูลที่สังเกตได้ ออกมาเขียนเป็นข้อความเชิงบรรยาย และอ่านซ้ำในคำบรรยายทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูล เพื่อทำ

ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล และนำข้อมูลมาลงรหัส คือข้อความ หรือประโยคที่มีความสัมพันธ์กันมาจัดเป็นหัวข้อ สร้างกลุ่มข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ เรียงลำดับข้อมูล วิเคราะห์ จัดแยกประเภท ค้นหา คำ หรือกลุ่มคำที่มีความหมายเดียวกันมาตั้งชื่อหลัก (Cluster of Themes) จากนั้น เขียนคำอธิบายประกอบเพื่อให้ประเด็นมีความชัดเจน และมีความหมายที่ครอบคลุม (Exhaustive Description) และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำข้อแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุง อ่านทบทวน เพื่อแก้ไขจุดด้อย เพื่อสร้างความครอบคลุม และช่วยให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และตรงตามความเป็นจริง (สุวดี สกุลคุ, 2551) ตลอดระยะเวลาที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานการวิจัย กระบวนการดังกล่าวดำเนินไปพร้อม ๆ กันกับการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลา 1 ปี

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1. การสร้างความมั่นใจในระเบียบวิธีการวิจัย ทำด้วยการตรวจสอบตามแบบแนวคิดของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ศึกษาการให้ความหมาย แนวคิด มุมมอง ทรรศนคติ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ คนในเรื่องเดียวกัน จากแหล่งซึ่งเป็นองค์การเดียวกัน โดยทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาเดียวกัน พร้อมทบทวนจากเอกสารตำรา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความไวในเนื้อหาขณะที่ทำการเก็บข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุม สมบูรณ์ ตามวิถีทางการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. การสร้างเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากการเรียน การสอนในชั้นเรียน และศึกษาจากตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ศึกษาแนวคิดเรื่องความขัดแย้ง และบทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาลในการจัดการความขัดแย้ง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับการทำสะท้อนคิดเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่เริ่มทำโครงการวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง และเพื่อลดความมีอคติ
3. การสร้างความมั่นใจในผลการวิจัย ผู้วิจัยเก็บเอกสาร ผลการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ไว้เป็นหลักฐานตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัย เพื่อใช้แสดงต่อคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
4. การถ่ายโอนผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้การบรรยายรายละเอียดของข้อมูลอย่างละเอียด (Thick Description) เพื่อให้ผู้อ่านสามารถมองเห็นภาพได้ชัดเจน มีรายละเอียดของข้อมูลประกอบซึ่งเป็นข้อความจากบทสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล

5. การพึ่งพาเกณฑ์อื่น (Dependability) ผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการทำงานวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจ ปฏิบัติตาม และตรวจสอบได้ (สุวดี สกฤต, 2551)

6. การยืนยันผลการวิจัย (Confirmability) ผู้วิจัยใช้ข้อมูลในลักษณะข้อความ ซึ่งเป็น การบรรยายคำพูดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประกอบในรายงานการวิจัย เพื่อเป็นการยืนยันว่า ผลการวิจัยที่ได้นั้นเป็นข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิจัย

การเขียนสรุปรายงานการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ยุติการเก็บข้อมูล หลังจากพบว่าข้อมูลที่ได้มีความอิ่มตัว (Theoretical Saturation) คือ ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่ม ไม่มีสถานการณ์ใหม่ หรือเมื่อสัมภาษณ์แล้วข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่ซ้ำเดิม (สุวดี สกฤต, 2551) จากนั้นผู้วิจัยได้อ่านทบทวนข้อมูลที่มีทั้งหมด และทำการจัดระเบียบ แยกกลุ่มข้อมูล พร้อมศึกษาคำราเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษเพื่อนำมาประกอบ พร้อมเขียน บรรยายคำพูดของผู้ให้ข้อมูลมาประกอบตาม ประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นข้อค้นพบจากงานวิจัย