

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ต้องการศึกษา ประสพการณ์การเรียนรู้การดูแลเท้าของผู้ป่วยเบาหวานที่มีภาวะแทรกซ้อนที่เท้า ตามการรับรู้ของผู้ป่วยเบาหวานที่มีประสพการณ์ตรง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบลึก (indepth interview) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้การดูแลเท้าของผู้ป่วยเบาหวาน โดยผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับหัวข้อที่นำเสนอต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล และพื้นที่ที่ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 การเตรียมความพร้อมผู้วิจัย
 - 2.2 การเตรียมแนวคำถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 3.1 การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล
 - 3.2 การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล และพื้นที่ที่ศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่มีภาวะแทรกซ้อนที่เท้า จากการทำลายของหลอดเลือดแดงและปลายประสาทที่ไปเลี้ยงเท้า ทำให้เกิดอาการเท้าชา ปวดชา การรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ ลดลง รูปร่างเท้าผิดปกติไปจากเดิม ทำให้มีโอกาสเกิดแผลที่เท้าได้ง่าย ซึ่งสามารถประเมินได้จากการซักประวัติ และการตรวจร่างกาย โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลคือ เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่มีภาวะแทรกซ้อนที่เท้า ซึ่งเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชลบุรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี อีกทั้งเป็นผู้ยินดีที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลตามประสพการณ์การเรียนรู้การดูแลเท้าของผู้ป่วยเบาหวานที่มีภาวะแทรกซ้อนที่เท้าตามแนวทางแบบฟอร์มการขอความร่วมมือเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

การเลือกผู้ให้ข้อมูลครั้งแรก ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์แบบ

เจาะลึก ด้วยใจที่ไม่มีอคติ และพร้อมที่จะรับฟังทุกอย่าง โดยเข้าไปที่ไหนก็ได้ ฟังและพูดกับใครก็ได้ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยใจว่างและเปิดกว้างอย่างแท้จริง (Glaser, 1978, p44 อ้างถึงใน กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2541, หน้า 50) โดยการขอความร่วมมือจากพยาบาลประจำการ ในการขอสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ตรงจากการเจ็บป่วยเป็นเบาหวานที่มีภาวะแทรกซ้อนที่เท้า ซึ่งถ้าได้รับคำตอบว่าเป็นผู้ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจะแนะนำตนเอง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย และขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัยตามแนวทางแบบฟอร์มการขอความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัย

ภายหลังการเก็บข้อมูลครั้งแรก ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำหรับการเก็บข้อมูลครั้งต่อไปบนหลักการของการเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี (theoretical sampling) คือเมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์รายแรก ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่ได้มาอย่างละเอียด เพื่อสร้างมโนทัศน์จากข้อมูล และเชื่อมโยงแต่ละมโนทัศน์เข้าด้วยกัน จนสามารถสร้างเป็นข้อสรุปเบื้องต้นขึ้นมาก่อน แล้วนำมาประกอบการตัดสินใจเลือกผู้ให้สัมภาษณ์คนต่อไป และตัดสินใจว่ายังต้องการข้อมูลได้อีก จากนั้นผู้วิจัยสร้างแนวคำถามใหม่สำหรับการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามเกณฑ์ที่ตั้งประเด็นไว้จากข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ความไวเชิงทฤษฎีในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแต่ละครั้ง การตั้งประเด็นคำถามใหม่ และการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามการเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี จะช่วยให้ผู้วิจัยค้นพบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของหมวดหมู่ของข้อมูล ทำให้ข้อมูลเพิ่มพูนและลึกซึ้งขึ้น การเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎีจะดำเนินไปเรื่อย ๆ และหากว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่ามีแนวคิดที่แตกต่างไป (negative case) จากที่ได้ศึกษามา การเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎีจะดำเนินไปเรื่อย ๆ จนข้อมูลมีความหนาแน่นและไม่เปลี่ยนแปลงอีก แม้ว่าจะได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้นก็ไม่ทำให้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีมีการเปลี่ยนแปลง นั่นคือ ทฤษฎีถึงจุดอิ่มตัว (theoretical saturation) เมื่อนั้นผู้วิจัยจึงหยุดเก็บข้อมูล (Strauss & Corbin, 1990, pp. 176-193 อ้างถึงใน กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2542, หน้า 286 - 287)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวผู้วิจัยเอง ซึ่งผู้วิจัยได้เตรียมการในด้านการเตรียมความพร้อมผู้วิจัย การเตรียมแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลเพื่อเก็บข้อมูลครั้งแรก ดังนี้

การเตรียมความพร้อมผู้วิจัย ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมตนเองให้มีความไวเชิงทฤษฎี ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และจะร่วมเข้าประชุมวิชาการเชิงปฏิบัติการเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่สำนักงานควบคุมโรคติดต่อเขต 3 ชลบุรี จำนวน 30 ชั่วโมง เพื่อเรียนรู้ ทำความเข้าใจในกระบวนการดำเนินการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ฝึกหัดวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับนักศึกษาปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร จำนวน 1 ครั้ง และทำการศึกษานำร่องกับผู้ป่วยเบาหวาน ที่มีภาวะแทรกซ้อนที่เท้าจำนวน 2 ราย ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ในช่วงการพัฒนาโครงร่างการวิจัย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบลึก เพื่อสร้างความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการวิจัยจริง

2. ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้ ในด้านองค์ประกอบการเรียนรู้ อธิพิพลทางสังคม วัฒนธรรม ปฏิกริยาโต้ตอบอิทธิพลทางสังคม และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ นอกจากนี้ยังได้ทบทวนเกี่ยวกับ โรคเบาหวาน และภาวะแทรกซ้อนที่เท้า ในด้านการเปลี่ยนแปลงของเท้าจากหลอดเลือดแดง และประสาทส่วนปลายเสื่อม การเกิดแผลที่เท้า และการดูแลเท้าของผู้ป่วยเบาหวาน เพื่อเตรียมตนเองให้มีความไวเชิงทฤษฎีในประเด็นที่ศึกษาร่วมด้วย

การเตรียมแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสร้างแนวคำถามในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดการวิจัย โดยมีการตั้งคำถามในประเด็นต่าง ๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล การเรียนรู้การดูแลเท้า การลงมือปฏิบัติ และเหตุผลในการปฏิบัติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง และทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสนทนาที่ผ่านมาว่ามีประเด็นใดบ้างที่ต้องการถามต่อเนื่อง และจะนำข้อมูลส่วนใดที่ได้จากการสนทนามากำหนดโครงสร้างและสาระของการสัมภาษณ์ปัจจุบัน ซึ่งหมายถึงว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะย้อนกลับมาสร้างเป็นคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกต่อไปอย่างต่อเนื่องในลักษณะการแกะรอยข้อมูลที่เกิดขึ้นก่อนอย่างเป็นวัฏจักรตลอดกระบวนการสัมภาษณ์และกระบวนการวิจัย (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540, หน้า 305)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลเป็นแนวทางหลัก โดยในระหว่างสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะสังเกตสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลบอกเล่าให้ฟังไปพร้อม ๆ กัน ร่วมกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในเวชระเบียนของผู้ให้ข้อมูล ประกอบคำบอกเล่าที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทาง ดังนี้

1. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล การขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ - ขั้นตอนของการเก็บข้อมูลโดยไม่ปิดบัง พร้อมกับบอกให้ทราบเกี่ยวกับลักษณะการสนทนาแบบลึก การขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสนทนา สถานที่ในการสนทนา การรักษาความลับด้วยการลบทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย การนำข้อมูลไปอภิปราย หรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวม เฉพาะในการเสนอเชิงวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อ พร้อมกับย้ำให้มั่นใจว่าไม่ว่าผลการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูลจะเป็นอย่างไร ผู้ให้ข้อมูลก็จะไม่ได้รับผลกระทบต่อการรักษาพยาบาลที่ควรจะได้รับตามสิทธิที่มีอยู่ และในระหว่างการพูดคุย หากมีคำถามใดไม่สะดวกใจที่จะตอบ ก็มีอิสระที่จะไม่ตอบ รวมทั้งสามารถบอกยุติการให้ความร่วมมือในขั้นตอนใด ๆ ของการวิจัยและขอข้อมูลกลับคืนได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องบอกเหตุผล โดยผู้วิจัยจะให้โอกาสผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามข้อข้องใจเพิ่มเติมจนมีความกระจ่าง และมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจของตนเอง (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2541, หน้า 50-51)

2. สร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจโดยมีพื้นฐานอยู่ที่การเข้าใจ และการสื่อสารความเข้าใจของผู้วิจัยให้สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูล โดยพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน ซึ่งผู้วิจัยได้ผกผันแนวทางต่อไปนี้รวมเข้าไปในกระบวนการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอน ดังนี้ (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540, หน้า 301-303)

2.1 สื่อความปรารถนาดีและเอื้ออาทรจากใจถึงใจ ผู้วิจัยพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์ให้เป็นผู้ที่มีความรู้สึกนึกคิดที่เปี่ยมด้วยพลังความปรารถนาดีต่อผู้ให้ข้อมูล ขจัดอคติ ความคิดและอารมณ์ในทางลบ ไม่ชักนำหรือเก็บสะสมอารมณ์ที่มีผลต่อความสงบสุขของชีวิตตนเอง เพื่อให้มีจิตใจที่ว่างและพร้อมที่จะฟังอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ด้วยอารมณ์สงบ เยือกเย็น สุขุม ไม่เร่งร้อน ไม่เสียดุลย์ทางอารมณ์ สามารถสื่อถึงความสนใจ ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร ความปรารถนาดีไปสู่ผู้ให้ข้อมูลได้อย่างธรรมชาติทั้งคำพูด สีหน้า แววตา กริยา การสัมผัส และการแสดงออกอื่น ๆ ทางบุคลิกภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกพอใจและเต็มใจที่จะได้พูดคุยกับผู้วิจัย

2.2 การเปิดเผยตนเอง ผู้วิจัยแนะนำตนเองในฐานะพยาบาลที่อยู่ในระหว่างการทำวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อป้องกันความระแวง ความเคลือบแคลง ความสงสัย โดยผู้วิจัยแนะนำตนเองให้ผู้ให้ข้อมูลรู้จัก บอกวัตถุประสงค์ และให้รายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการวิจัย ซึ่งจะให้ออกาสผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามผู้วิจัยเพิ่มเติมจนมีความกระจ่างพอที่จะให้ความไว้วางใจผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลได้

2.3 การรับรู้ประโยชน์และเป้าหมายร่วมกัน ผู้วิจัยบอกให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากผลการวิจัย ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลยินดีและเต็มใจที่จะแบ่งปันประสบการณ์อย่างมีทิศทาง เข้าใจและตระหนักในความสำคัญของบทบาทตนเอง รวมทั้งมีความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมืออย่างมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บรรลุเป้าหมายด้วยความสมัครใจและพอใจอย่างเป็นความต้องการของตนเอง

2.4 จริยธรรมในการวิจัยและจรรยาบรรณส่วนบุคคลของผู้วิจัย โดยประพุดิตนบนพื้นฐานมรรยาทสุภาพชนในสังคมไทย ความตรงต่อเวลา การเป็นนักฟังที่ดี รับผิดชอบต่อความรู้สึกทั้งปฏิกิริยาทางอารมณ์และสาระเนื้อหา รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิ และการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีอิสระ ปลอดภัย ไร้กังวล และมีความเชื่อถือในตัวผู้วิจัย

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ระดับลึก (indepth interview) แบบรายบุคคล เป็นวิธีหลักในการศึกษา เพราะเป็นวิธีทางในการเข้าถึงข้อมูลด้วยการสนทนาอย่างมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้วิธีการสัมภาษณ์ระดับลึกยังมีความยืดหยุ่นสูง ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถซักถามและหารายละเอียดของประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาได้อย่างลุ่มลึกมากขึ้น อีกทั้งลักษณะบรรยากาศของการสัมภาษณ์ดำเนินไปในลักษณะไม่เป็นทางการ ทำให้สามารถตรวจสอบความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้วิจัยได้ในขณะนั้น การสื่อความหมายแบบโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย (two-way communication) ทำให้ผู้ให้วิจัยสามารถซักถามรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้คำตอบแต่ละประเด็นชัดเจนมากขึ้น พร้อมกับตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกับผู้ให้ข้อมูลได้ในเวลานั้น รวมทั้งสามารถตรวจสอบพฤติกรรมต่าง ๆ จากการทำท่าง น้ำเสียง และสีหน้าผู้ให้ข้อมูลได้เช่นกัน โดยการสนทนาแบบเจาะลึก จะเน้นที่ความคิดของคนโดยใช้เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลบอกเล่าให้ฟังเป็นหลักการสนทนาในลักษณะการถาม ตอบอย่างเป็นธรรมชาติแบบการแลกเปลี่ยนที่เป็นกันเอง ดังนั้นในการสนทนาแบบเจาะลึก นอกจากผู้วิจัยจะใช้หลักการสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจเป็นแนวทางแล้ว ในการสนทนากับผู้ให้ข้อมูลผู้วิจัยจะทำตัวเป็นผู้ให้ข้อมูลพร้อม ๆ กับการเป็นผู้สัมภาษณ์ในขณะเดียวกัน พร้อมกับสื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าคุณวิจัยมีส่วนร่วมและเข้าใจในประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลร่วมด้วย ส่วนการเป็นบทบาทผู้วิจัย จะเป็นการคิดทบทวนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาและสรุปสิ่งที่ได้ยินในใจเพื่อจัดระบบเนื้อหา วิเคราะห์เบื้องต้นและจับประเด็นเพื่อตั้งคำถามในใจ สำหรับการถามคำถามต่อไป ซึ่งหมายถึงกระบวนการเก็บและการวิเคราะห์

ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นในลักษณะที่ผลการวิเคราะห์ทั้งที่ทิศทาง การเก็บข้อมูล ครั้งต่อไปอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการสัมภาษณ์และกระบวนการวิจัย(กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2542, หน้า 288)

ในระหว่างการสนทนาผู้วิจัยสังเกตสีหน้า ท่าทาง อากัปกริยาการแสดงออกของผู้ให้ ข้อมูล เพื่ออ่านใจของผู้ให้ข้อมูลซึ่งจะทำให้ทราบความนัยที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้บอกออกมาอย่าง ชัดเจน (วีรชัย ตันติวีระวิทยา, 2536 อ้างถึงใน กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540, หน้า 304) ซึ่งจะนำไปสู่การตีความ การถามคำถามต่อเนื่องให้เข้าใจความหมายที่แท้จริงต่อไป นอกจากนี้ผู้วิจัยจะ แสดงให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าผู้วิจัยสนใจ ตั้งใจ จดจ่อ และกำลังติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูด ทั้งเนื้อหา สารระ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึก ด้วยการมอง การสบตาผู้ให้ข้อมูล และการส่งสัญญาณ เช่น การพยักหน้า ในจุดที่คล้อยตาม การถามคำถามเพื่อขอความกระจ่าง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ ข้อมูลมีกำลังใจที่จะพูดอย่างเต็มใจและยาวนานขึ้น มีความภาคภูมิใจ รู้สึกมีคุณค่า เกิดความ นับถือในตนเอง และเกิดพลังใจจากการได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึก รวมทั้งอาจเกิดการ สะท้อนคิด มองสถานการณ์ด้วยมุมมองใหม่ เพิ่มความเข้าใจในตนเอง พบวิธีการแก้ไขปัญหที่ดี ขึ้นด้วยตนเองร่วมด้วยได้ และในการสนทนาผู้วิจัยจะไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่ เปลี่ยนเรื่อง ไม่ด่วนกระโดดไปหาข้อสรุป แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดจนกว่าจะจบจึงจะ พูดหรือถามคำถามต่อไป รวมทั้งจะป้องกัน หลีกเลี่ยงสิ่งที่จะรบกวนการสนทนา เช่น การควบคุม อารมณ์ไม่ให้หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย ตื่นตูมกับคำพูด และรวมถึงการเลือกเวลา สถานที่ที่ สะดวก มีการรบกวนน้อยที่สุด และในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ เช่น เสียใจ หดหู่ ร้องไห้ในขณะให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องอยู่เป็นเพื่อน ให้การสัมผัสด้วยความสำรวม เอื้ออาทร และรอจนกว่าผู้ให้ข้อมูลพร้อมที่จะพูดต่อไป แต่ถ้าผู้ให้ข้อมูลยังคงอยู่ในสภาพที่ไม่ พร้อมหรือประสงค์ที่จะยุติการสนทนา ผู้วิจัยอาจจะถามความเห็นของผู้ให้ข้อมูลเพื่อเลือกเวลานัด หมายใหม่

ในระหว่างการสัมภาษณ์ หากผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา ซึ่ง อาจเกิดจากผู้ให้ข้อมูลไม่แน่ใจว่าผู้วิจัยต้องการหรือสนใจอะไร ผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจคำถาม ไม่มี ความรู้ในเรื่องที่ถาม ไม่สามารถแสดงความเห็น ความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดได้ รู้สึกว่าผู้วิจัยอาจ จะไม่เข้าใจคำตอบเพราะเป็นประเด็นที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์ของผู้วิจัย หรือรู้สึกว่าเป็น คำถามส่วนบุคคลและผู้วิจัยกำลังละเมิดความเป็นส่วนตัว ในกรณีเช่นนี้ผู้วิจัยจะต้องไต่ถามความรู สึกของผู้ให้ข้อมูล และคาดเดาเหตุผลของผู้ให้ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินการแก้ไข สถานการณ์ ซึ่งอาจกระทำโดย การเงียบและรอให้ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ความคิดสักครู่ จากนั้นกระตุ้น

ให้ผู้ให้ข้อมูลพูดต่อด้วยภาษาท่าทางและภาษาพูด เช่น การประสานตา การใช้คำพูด “ เล่าต่อซิคะ ” หรือใช้เทคนิคถามซ้ำคำถามเดิม ปรับคำถามใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น ถามถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่ตอบคำถาม และหากยังไม่ได้รับคำตอบผู้วิจัยจะปล่อยคำถามนี้และเปลี่ยนไปสนทนาในหัวข้ออื่นแทน (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540, หน้า 307)

ในการยุติการสนทนา ผู้วิจัยจะแสดงให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าผู้วิจัยเคารพในความเป็นบุคคล เรื่องราวและน้ำใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้แบ่งปันให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสรับฟัง อีกทั้งผู้วิจัยยังมีความปรารถนาที่จะดำรงรักษาความสัมพันธ์และความไว้วางใจดังกล่าวไว้ โดยก่อนยุติการสนทนาผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าถึงประสบการณ์ที่ผู้วิจัยไม่ได้ถามและผู้ให้ข้อมูลปรารถนาจะเล่าให้ผู้วิจัยได้ทราบ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบายประสบการณ์ที่ค้างคาในความคิด ต่อมาจึงชวนเปลี่ยนเรื่องเป็นประสบการณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อดึงอารมณ์ ความรู้สึกให้กลับสู่ปัจจุบันและให้การสะท้อนกลับในทางบวกเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดี ป้องกันมิให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่างเปล่า จากนั้นกล่าวทวนผลประโยชน์ที่ผู้วิจัยและสังคมจะได้รับจากประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลได้กรุณาแบ่งปันให้ทราบ เพื่อย้ำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในการทำของตน

นอกจากนี้ผู้วิจัยสานต่อความสัมพันธ์โดยให้นามบัตรสำหรับการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล เพราะผู้ให้ข้อมูลบางคนอาจมีข้อสงสัย หรือมีข้อมูลที่ต้องการจะบอกเล่าให้ผู้วิจัยได้รับทราบเพิ่มเติมภายหลังที่ยุติการสนทนาอย่างถาวรแล้ว และเมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยมอบของที่ระลึกเพื่อตอบแทนความร่วมมือ พร้อมกับกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้ให้ข้อมูล (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2540, หน้า 303-309)

การวิเคราะห์ข้อมูล

กระบวนการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันโดยในระหว่างการสนทนาผู้วิจัยจะคิดทบทวนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมาและสรุปสิ่งที่ได้ยินในใจเพื่อจัดระบบเนื้อหา วิเคราะห์เบื้องต้น และจับประเด็น เพื่อตั้งคำถามในใจ สำหรับการถามคำถามต่อไป ซึ่งหมายถึงกระบวนการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นในลักษณะที่ผลการวิเคราะห์บ่งชี้ทิศทางการเก็บข้อมูลครั้งต่อไปอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการสัมภาษณ์และกระบวนการวิจัย (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2542, หน้า 288)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองใน 2 ลักษณะคือ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละราย และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสะสมแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลจนกระทั่งได้ข้อมูลที่อิ่มตัวจึงยุติการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการถอดความการสนทนา มาแยกวิเคราะห์ข้อมูลเป็นส่วนย่อย (break down data) แบบการวิเคราะห์ข้อมูล คำต่อคำ ข้อความต่อข้อความ ประโยคต่อประโยค จากนั้นให้รหัสเบื้องต้น (theoretical coding) ซึ่งจะให้รหัสความคิดรวบยอดของข้อความที่ผุดขึ้นมา จากนั้นนำรหัสต่าง ๆ มาทำการจัดหมวดหมู่ (categorizing) ภายใต้อาสาความคิดรวบยอดที่มีความคล้ายคลึงกัน

ภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลทุกครั้ง ผู้วิจัยจะเขียนบันทึก และแผนภาพ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถขยายความคิด (ที่กำลังคิด) ในขณะเดียวกับที่สามารถลิ้มความคิดที่บันทึกไว้แล้ว (พักวางไว้ก่อน) ไปชั่วขณะ เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถขยายความคิด (ที่กำลังคิด) ได้อย่างลึกซึ้งกว้างขวางจนเป็นที่พอใจก่อน แล้วจึงย้อนกลับไปทำการจัดหมวดหมู่ สร้างความคิดเชิงทฤษฎี (ที่พักวางไว้) ต่อในภายหลัง (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2542, หน้า 290) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเขียนบันทึกในลักษณะของ 1) บันทึกเชิงรหัส เป็นการบันทึกที่ได้จากการถอดข้อความจากเทปบันทึกเสียง และให้รหัสเบื้องต้นไว้หลังเลขกำกับบรรทัด 2) บันทึกเชิงทฤษฎี เป็นการสรุปความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่ได้จากข้อมูลแต่ละครั้งที่น่ามาสะสมรวมกัน โดยมีการปรับเปลี่ยนไปตามข้อมูลที่เพิ่มเข้ามาตลอดเวลา และ 3) บันทึกเชิงปฏิบัติการ เป็นการบันทึกสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และชี้ว่าคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลรายต่อไปในลักษณะของการเลือกตัวอย่าง เชิงทฤษฎี (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2541, หน้า 63)

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยการใช้แหล่งข้อมูลทั้งจากผู้ป่วย และเวชระเบียน (data source triangulation) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ร่วมกับการตรวจร่างกาย และการสังเกต (methodological triangulation) และใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดมากกว่า 1 แนวคิดในการตีความหมายข้อมูล (theoretical triangulation) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายใต้การตรวจสอบของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ (investigator triangulation) และปรับแก้ไขผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อเสนอของกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์ จึงนำเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย และเผยแพร่สู่สาธารณชนต่อไป

ตลอดกระบวนการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถเขียนเป็นขั้นตอนการดำเนินการวิจัยได้ดังนี้

วงจรแรก

1. การเตรียมความพร้อมผู้วิจัย

2. สร้างแนวคำถามในการเก็บข้อมูลครั้งแรก

6. เขียนบันทึก

5. วิเคราะห์ข้อมูล

4. ถอดความการสนทนา

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งแรก

วงจรถัดมา

1. สร้างแนวคำถามใหม่ในการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

5. เขียนบันทึก และบันทึกสะสม

4. วิเคราะห์ข้อมูล และข้อมูลสะสม

3. ถอดความการสนทนา

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

วงจรถัดมา

1. สร้างแนวคำถามใหม่ในการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

5. เขียนบันทึก และบันทึกสะสม
ทั้งหมดที่ผ่านมา

4. วิเคราะห์ข้อมูล และข้อมูลสะสม

3. ถอดความการสนทนา

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจนข้อมูลอิ่มตัว

ข้อมูลอิ่มตัว → ปรับแก้ให้เป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

พัฒนาความเข้าใจเชิงทฤษฎี

ตรวจสอบข้อมูล

ภาพที่ 2 กระบวนการดำเนินการวิจัย