

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) ศึกษาตามแนวคิดเชิงปรากฏการณ์วิทยา (phenomenological study) และใช้การสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและแบบเจาะลึก เป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล
2. พื้นที่ที่ศึกษา
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล

เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นเวลามากกว่า 1 ปี
2. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

นำมาจัดกลุ่มสนทนาให้ผู้ให้ข้อมูลทราบล่วงหน้าและถามความพึงพอใจ โดยใช้ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นเกณฑ์หลัก เพื่อให้สมาชิกกลุ่มมีลักษณะใกล้เคียงกันมากที่สุด เป็นการป้องกันการเกิดอิทธิพลกลุ่มในการชี้แนะหรือชักจูงจากผู้มีประสบการณ์มากจนผู้มีประสบการณ์น้อยไม่กล้าแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ได้รับรู้ เพื่อให้การสนทนากลุ่มลื่นไหล และเป็นธรรมชาติ ได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 คน สามารถแบ่งกลุ่มสนทนาได้ 2 กลุ่ม โดยมีจำนวนสมาชิกกลุ่มละ 7, 8 คน ตามลำดับ และเมื่อทำการสนทนากลุ่มครบทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 2 ครั้งแล้ว จึงทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สามารถให้ความชัดเจนในบางประเด็นที่ต้องการในแต่ละกลุ่มอีกครั้งแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว

พื้นที่ที่ศึกษา

เป็นโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เปิดดำเนินการเพื่อให้บริการมาแล้ว 14 ปี (นับถึงเดือนธันวาคม 2544) เป็นโรงพยาบาลที่มีฐานะเทียบเท่าสถาน (ภาควิชา) ของคณะแพทยศาสตร์ เช่นเดียวกับสถานวิทยาศาสตร์ปริคลินิกและสถานวิทยาศาสตร์คลินิก ก่อนที่จะมีการปรับโครงสร้างองค์การและโครงสร้างการบริหารในปี 2543 ให้การบริหารโรงพยาบาลอยู่ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยโดยอธิการบดี มีภารกิจในการให้บริการวิชาการ ทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนทั่วไป และให้บริการทางด้านการศึกษา เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติภาคคลินิกของคณะวิชาต่าง ๆ ในศูนย์สุขภาพ ซึ่งได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ตลอดจนคณะวิชาอื่น ๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่จะจัดตั้งขึ้นในอนาคต จึงทำให้โรงพยาบาลต้องเพิ่มจำนวนเตียงผู้ป่วย และพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับเป็นสถานที่ให้นักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพฝึกปฏิบัติ เสริมสร้างทักษะในวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานการพยาบาลมีขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการพยาบาล ซึ่งครอบคลุมการดูแลขณะเจ็บป่วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพแก่ผู้ใช้บริการทุกวัยทั้งในโรงพยาบาลและที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการ บริการพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นบริการตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะบริการประกอบด้วยการดูแลช่วยเหลือที่ให้กับผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านกาย จิต สังคม รวมทั้งการบรรเทาอาการ การให้สุศึกษาและคำปรึกษา การช่วยแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยและการดำเนินการตามแผนการรักษา และการส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงพยาบาล โดยในขณะที่ทำการศึกษาโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลขนาด 300 เตียง มีจำนวนหอผู้ป่วยทั้งหมด 21 หอผู้ป่วย มีบุคลากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาลจำแนกเป็นพยาบาล 236 คน ผู้ช่วยพยาบาล 208 คน พนักงานช่วยการพยาบาล 55 คน คนงาน 35 คน รวมทั้งสิ้น 534 คน

เครื่องมือในการวิจัย

ประกอบด้วย

1. กลุ่มดำเนินการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย ผู้วิจัยซึ่งทำหน้าที่ดำเนินการสนทนา (moderator) ด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัย ทำหน้าที่เป็นผู้จดบันทึกการสนทนา (Note-taker) และผู้บริการทั่วไป (provider)

2. วัสดุ อุปกรณ์ที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้แก่

2.1 เครื่องบันทึกเสียง 2 เครื่อง

2.2 อุปกรณ์การบันทึกเสียง เช่น ม้วนเทปเปล่า แบตเตอรี่

2.2 สมุดบันทึกและปากกาที่สะดวกในการบันทึก และสะดวกในการพกพาเพื่อ

จดบันทึกภาคสนาม เช่น บันทึกคำพูด สีน้า ทำทาง พฤติกรรม

2.3 แนวคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ประสบการณ์และการให้ความหมาย

ของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

2.4 ของที่ระลึก (เฉพาะกรณีการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มในครั้งแรกของแต่ละ

กลุ่ม)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยกระทำเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนดำเนินการ ขั้นสรุปผลและขั้นเขียนรายงานการวิจัย ดังนี้คือ

1. **ขั้นเตรียมการ** เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนามของผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ดังนี้

ผู้วิจัย

1.1 การเตรียมตัวด้านเนื้อหาวิชาการ จากการทบทวนตำรา เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดความหมายเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นที่ศึกษาให้ครอบคลุม ซึ่งการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจการให้ความหมายของผู้ให้ข้อมูลมากยิ่งขึ้น

1.2 การเตรียมความรู้ด้านระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ผู้วิจัยศึกษาปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ตลอดจนเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล จากอาจารย์ผู้ชำนาญการ อาจารย์ที่ปรึกษา เอกสาร ตำราต่าง ๆ และฝึกทักษะการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม การจดบันทึกภาคสนาม (field note)

1.3 การเตรียมแนวคำถามสำหรับใช้ในการสนทนา ผู้วิจัยเตรียมแนวคำถามสำหรับใช้ในการสนทนาครั้งแรกเพื่อใช้ช่วยเตือนความจำในระหว่างการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มด้วยการรวบรวมและคัดเลือกประเด็นคำถามทั่ว ๆ ไป จากสาระเนื้อหาและคำถามที่ปรากฏ

ในรายงานการวิจัย เอกสาร ตำรา และบทความต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ส่วนบุคคลและประสบการณ์เชิงวิชาชีพของตนเองที่ผ่านมาด้วยการอิงประเด็นคำถามการวิจัยแล้วจำแนกเป็นหัวข้อกว้าง ๆ อย่างไม่มีการกำหนดจำนวนคำถามหรือลำดับตัวอย่างตายตัว คำถามเป็นลักษณะยืดหยุ่นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการซักถามป้องกันการหลงทางและหลงลืมเท่านั้น ช่วยให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในสนาม จับใจความสำคัญที่จะซักถามได้ทำให้การพูดคุยดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอน ไม่ติดขัดและครอบคลุมทุกประเด็น แล้วจึงนำแนวคำถามที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับแนวคำถาม ผู้วิจัยกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1.3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส อายุการรับราชการ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ความเพียงพอของรายได้ ระดับการศึกษา

1.3.2 แนวคำถามที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ (ตัวอย่างในภาคผนวก)

1.4 ทำการศึกษานำร่อง (pilot study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของแนวคำถาม และสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก อีกทั้งจะได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อบกพร่องต่าง ๆ อันจะเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางแก้ไขก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลจริง โดยผู้วิจัยจะได้นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นไปทดลองสัมภาษณ์ทั้งสองแบบ กับนิสิตปริญญาโท สาขาบริหารการพยาบาล ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาจริง การศึกษานำร่องแบบสนทนากลุ่มนี้ จะใช้จำนวนประมาณ 8 คน แต่สมาชิกไม่สามารถมาได้ตามนัด 2 คน จึงเหลือ 6 คน ส่วนการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทำการศึกษา 2 คน

ผลจากการศึกษานำร่อง ทำให้ผู้วิจัยเกิดความมั่นใจและมีทักษะเบื้องต้นในการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและแบบเจาะลึก การถอดความจากเทป การวิเคราะห์ข้อมูล และได้พบว่าแนวคำถามส่วนใหญ่ที่ใช้ถาม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลของการศึกษานำร่องมีความเข้าใจและสามารถตอบคำถามได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการศึกษา ส่วนบางแนวคำถามที่ยังสื่อความไม่ชัดเจนได้นำมาปรับแก้ให้มีความเหมาะสม กระชับและเข้าใจได้ง่ายขึ้น

1.5 ติดต่อประสานงาน เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มจากการคุยกันด้วยวาจาก่อนเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล แล้วจึงทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้ให้ข้อมูลตามลำดับ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์เพื่อ

รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม จำนวน 2 ครั้งต่อกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ ส่วนในบางประเด็นที่สำคัญและน่าจะมีประโยชน์ต่อผลการวิจัยจึงขอสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ข้อมูลมีความอุ่มตัวมากขึ้น เป็นการลดจุดอ่อนของการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม หลังจากได้รับคำตอบตกลงแล้วจึงนัดหมายวันสัมภาษณ์

ผู้ช่วยวิจัย

เป็นบุคคลที่ช่วยทำหน้าที่จัดบันทึกและบริการทั่วไป ขณะสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีความรู้เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม โดยได้ทำการแบ่งหน้าที่ ชักข้ออม และทำความเข้าใจกันอย่างชัดเจน

2. ขั้นตอนการ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ (interview) เป็นหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

2.1 การสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม

การสัมภาษณ์จะเริ่มด้วยการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มก่อน แต่ละกลุ่มจะทำการสนทนา 2 ครั้ง ในครั้งแรกมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูล และเพื่อให้ได้ประเด็นกว้าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันของสมาชิกกลุ่ม ส่วนในครั้งที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการสรุปบันทึกตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลในการสนทนาครั้งที่ 1 และเพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลที่มีความครอบคลุม ซึ่งอาจได้ข้อมูลที่อุ่มตัวในบางเรื่อง สำหรับบางประเด็นที่ไม่สามารถได้ข้อมูลที่ชัดเจนจะนำไปสัมภาษณ์แบบเจาะลึกต่อไป

ขั้นตอนในการสนทนากลุ่มมีดังนี้

2.1.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้และชักข้ออมทำความเข้าใจกับผู้ช่วยวิจัยในหลักการวิธีการและขั้นตอนในการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มให้พร้อมก่อน ผู้ให้ข้อมูลจะเดินทางมาถึงอีกครั้ง

2.1.2 การสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจ เมื่อผู้ให้ข้อมูลมาถึง ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลเป็นเบื้องต้น โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัย และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล โดยการผสานแนวทางต่อไปนี้รวมเข้าไปในกระบวนการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่

2.1.2.1 ผู้วิจัยแนะนำตนเองและผู้ช่วยวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูลว่า เป็นนิสิตระดับปริญญาโท จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และหน้าที่ของแต่ละคนที่จะปฏิบัติ

ขณะทำการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม บอกวัตถุประสงค์และให้รายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม

2.1.2.2 ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้ให้ข้อมูล ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับทั้งต่อตัวผู้ให้ข้อมูลเองและต่อส่วนรวม โดยอธิบายให้ทราบถึงความสำคัญและคุณค่าของข้อมูลที่จะได้รับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะสนทนากลุ่ม ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลยินดีและเต็มใจที่จะแสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์อย่างมีจุดหมายด้วยความเข้าใจและตระหนักในความสำคัญของบทบาทตนเอง ตลอดจนการให้ข้อมูลที่จริง โดยความสมัครใจ

2.1.2.3 ผู้วิจัยอธิบายลักษณะของการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม แจ้งความจำเป็นและขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ เพื่อให้มีความถูกต้องครบถ้วน ชัดเจนของข้อมูลและไม่เป็นอุปสรรคระหว่างสนทนา ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสัมภาษณ์ประมาณ 1.5 ถึง 2 ชั่วโมง

2.1.2.4 อธิบายให้ทราบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจที่จะเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ก็ได้ และถ้าตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ก็สามารถถอนจากการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบต่องานวิจัยแต่อย่างใด

2.1.2.5 ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะปกปิดข้อมูลบางส่วน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลไม่ต้องการเปิดเผย

2.1.2.6 ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูล ตลอดจนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย

2.1.2.7 ให้ความเชื่อมั่นว่าผู้วิจัยจะรักษาความลับโดยบอกให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะเก็บไว้เป็นความลับโดยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ส่วนในการนำเสนอข้อมูลและรายงานการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้นามสมมุติ เพื่อเป็นการรักษาความลับ และไม่เปิดเผยแหล่งข้อมูล

2.1.2.8 เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อข้องใจต่าง ๆ เพิ่มเติมจนมีความกระจ่างพอที่จะให้ความไว้วางใจผู้วิจัยได้

2.1.2.9 ผู้ให้ข้อมูลเห็นเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เพื่อแสดงว่ารับทราบสิทธิของตนและเป็นการยืนยันข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้อธิบาย

2.1.3 ผู้วิจัยประพัตินบนพื้นฐานมรรยาทสุภาพชนในสังคมไทย มีความตรงต่อเวลานัดหมายไม่ผิดคำพูด เป็นนักฟังที่ดี ไวต่อความรู้สึกทั้งปฏิกิริยาทางอารมณ์และสภาวะเนื้อหา เพื่อให้การสนทนาที่เหมาะสม ให้ความเป็นมิตรหลีกเลี่ยงการตำหนิ

2.1.4 เมื่อเกิดสัมพันธภาพและความไว้วางใจกับผู้ให้ข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะเริ่มถามด้วยคำถามทั่ว ๆ ไป เบา ๆ ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อสร้างบรรยากาศให้คุ้นเคยมากขึ้น แล้วจึงวกเข้าสู่คำถามหลักของการศึกษา

2.1.5 ในระหว่างการสนทนากลุ่มมีการผสมผสานเทคนิคการสะท้อนกลับ การถามซ้ำ การให้ยกตัวอย่าง ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถจัดความลำเอียงได้นอกจากจะใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้แล้วผู้วิจัยยังได้นำข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลพูดออกมา นำมาสรุปเพื่อจัดระบบเนื้อหา วิเคราะห์และจับประเด็นในใจ เพื่อตั้งคำถามสำหรับการถามคำถามต่อไปให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ โดยการประมวลผลขอบเขตของข้อมูลที่ได้จากการสนทนาที่ผ่านมาว่ามีประเด็นใดบ้างที่ต้องการถามต่อเนื่องและนำข้อมูลมากำหนดโครงสร้างและสาระของการสัมภาษณ์ปัจจุบัน ซึ่งหมายถึงว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มจะย้อนกลับมาสร้างเป็นคำถามที่ใช้สนทนากลุ่มต่อไปอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักรตลอดกระบวนการสัมภาษณ์สำหรับคำตอบที่ไม่ชัดเจนและคำพูดที่มีความแตกต่างจากคำพูดอื่น ผู้วิจัยจึงให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายและยกตัวอย่างจนกระทั่งผู้วิจัยเกิดความเข้าใจตรงกับผู้ให้ข้อมูล ในการสนทนาผู้วิจัยไม่ทำการชี้แนะหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ โดยเป็นเพียงผู้กระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนและครอบคลุมสิ่งที่ศึกษาเท่านั้น

2.1.6 การจดบันทึกข้อมูลภาคสนาม เป็นหลักฐานในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่สำคัญ เป็นสิ่งช่วยเตือนให้นักวิจัยรวมทั้งผู้ให้ข้อมูลระลึกเรื่องราวและข้อมูลต่าง ๆ ขณะสัมภาษณ์

ผู้จดบันทึกคำสนทนาจะเป็นผู้จดคำพูดทุกคำพูดเท่าที่จดได้ทันทีมากที่สุด ภายหลังจากการสร้างสัมพันธภาพและเกิดความไว้วางใจขึ้นแล้วโดยการขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลก่อน เป็นการเคารพสิทธิส่วนบุคคล เพื่อความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลและไม่เป็นอุปสรรคระหว่างการสนทนากลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์ได้เที่ยงตรง นอกจากนี้ผู้จดบันทึกคำสนทนาต้องทำการจดบันทึกเกี่ยวกับสีหน้า ท่าทางการพยักหน้า สายหน้า ลักษณะการพูด น้ำเสียง พฤติกรรมที่แสดงตามความเป็นจริงโดยไม่ตีความ ช่วยทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภาษา ท่าทางที่ไม่ใช่คำพูด ตลอดจนความคิดความรู้สึกส่วนตัวหรือปัญหา อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัย

ขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลว่าเปลี่ยนแปลงผันแปรไปอย่างไรเพื่อนำไปประกอบการถอดเทป ช่วยในการวิเคราะห์ตีความข้อมูล

2.1.7 การยุติการสนทนา เมื่อใกล้ครบกำหนดเวลาการสนทนากลุ่มหรือสมาชิกกลุ่มมีความต้องการยุติการสนทนาโดยสังเกตจากปฏิกิริยาของสมาชิกในกลุ่ม เช่น อาการกระสับกระส่าย เหลือบมองดูนาฬิกาบ่อย ๆ หรือมีอาการเบื่อหน่าย ผู้วิจัยจึงจบลงด้วยคำถามเบา ๆ เพื่อผ่อนคลายบรรยากาศ และสร้างความประทับใจที่ดีในการสนทนากลุ่ม ตลอดจนบททวนข้อมูลที่ได้รับและกล่าวขอบคุณผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลามาชုตศุขกันด้วยความเต็มใจ ต่อจากนั้น ผู้วิจัยจะมอบของที่ระลึก ในกรณีการสนทนากลุ่มครั้งแรกของแต่ละกลุ่ม และกล่าวขอความร่วมมือ ในการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มในครั้งต่อไป เพื่อตรวจสอบความตรงของข้อมูลที่ผู้วิจัยเขียนสรุปได้จากการจดบันทึกและถอดเทป ซึ่งอาจมีข้อมูลหรือประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติมอีก นอกจากนี้ผู้วิจัยจะสานต่อความสัมพันธ์โดยให้นามบัตรสำหรับการติดต่อในกรณีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล เพราะผู้ให้ข้อมูลบางท่านอาจมีข้อสงสัยหรือมีข้อมูลที่ต้องการบอกเล่าให้ผู้วิจัยได้รับทราบเพิ่มเติมภายหลังที่ยุติการสนทนาไปแล้ว

2.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ภายหลังการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มทั้ง 2 ครั้งแล้ว ได้พบข้อมูลที่สำคัญและน่าสนใจบางประเด็นที่ยังขาดความละเอียดชัดเจนเนื่องจากเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถทำการสนทนาอย่างลึกซึ้งภายในกลุ่มได้ ผู้วิจัยจึงนำประเด็นเหล่านั้นไปทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคคลที่สามารถให้รายละเอียดได้ โดยมีขั้นตอนพอสังเขปดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยไปพบผู้ให้ข้อมูลตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย เป็นการเริ่มสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจเบื้องต้น

2.2.2 เริ่มการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกด้วยการพูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไปก่อน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี

2.2.3 บอกวัตถุประสงค์และขออนุญาตจดบันทึกข้อมูล บันทึกเทป ขณะทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม

2.2.4 ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรม สีหน้า ปฏิกิริยา ไปพร้อม ๆ กันและยึดหลักการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกอย่างเคร่งครัด คือ ไม่ชี้นำทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาจมีผลต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยเป็นเพียงผู้กระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้ครอบคลุมสิ่งที่ศึกษาเท่านั้น

2.2.5 ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ได้ใช้ระยะเวลาและจำนวนครั้งแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ให้ข้อมูลและความอึดตัวของข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษา

2.2.6 การยุติการสัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้ข้อมูลแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความไม่พร้อมที่จะสนทนาต่อไป เช่น กระสับกระส่าย เบื่อหน่าย เหลือบมองดูนาฬิกาบ่อย ๆ ฯลฯ หรือหมดประเด็นที่จะสนทนาต่อแล้ว ผู้วิจัยจึงยุติการสนทนาโดยใช้คำพูด กล่าวขอบคุณที่สละเวลามาให้ข้อมูล ขอความร่วมมือนัดหมายเวลาในครั้งต่อไปหากข้อมูลยังไม่อึดตัว และกล่าวคำอำลา

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลตลอดกระบวนการวิจัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (reliability) ให้กับผลการวิจัย ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า โดยเริ่มตั้งแต่ขณะเก็บข้อมูล จากการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและแบบเจาะลึก ทำการสังเกต กิริยา ท่าทาง การแสดงออกของผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการแปลความหมายร่วมกับการถอดเทป และการบันทึกภาคสนาม และการนำกลับไปถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีก (reflecting) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ให้ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลและประเด็นที่ตรงกับผู้ให้ข้อมูลในแต่ละครั้งแล้วจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทางการบริหาร เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่ไม่ได้แยกส่วนออกมาจากขั้นตอนการเก็บข้อมูล โดยเริ่มวางแผนทางในการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้น เมื่อลงมือเก็บข้อมูลภาคสนามในขณะสัมภาษณ์ต้องทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ โดยแยกแยะข้อมูลเป็นหมวดหมู่จัดแบ่งเป็นหัวข้อเพื่อสะดวกในการนำมาใช้ในการวิเคราะห์ การบันทึกข้อมูลยังเป็นการทบทวน ตรวจสอบและตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้อาจจะน่าเชื่อถือเพียงใด มีความหมายอย่างไร มีความสัมพันธ์กับปรากฏการณ์อื่นอย่างไร ข้อมูลที่ได้มาอยู่ในสถานการณ์อะไรซึ่งอาจจะต้องกลับไปเก็บข้อมูลใหม่อีกหลายครั้ง สามารถแบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาตามวิธีของโคไลซี (Holloway & Wheeler; 1996, p. 125; Streubert & Carpenter, 1995, p. 39) ดังนี้

1. ผู้วิจัยอ่านทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลทั้งหมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของประสบการณ์ความรู้สึก ความนึกคิด ตามความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูล

2. รวบรวมข้อความ คำบรรยาย ปรัชญาการณของผู้ให้ข้อมูล โดยการจับกลุ่มคำ (phase) ข้อความหรือประโยคสำคัญที่เป็นข้อมูลประเภทเดียวกัน โดยการขีดเส้นใต้คำหรือข้อความนั้น ๆ ในแต่ละบุคคล

3. อ่านกลุ่มคำทั้งหมดจนเข้าใจความคิดของผู้ให้ข้อมูล

4. ดึงข้อความหรือประโยคที่สัมพันธ์กับการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงานออกมาและตัดข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป

5. ตีความหรือให้ความหมายในแต่ละข้อความที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ (formulate meaning)

6. จัดกลุ่มคำที่มีความหมายในกลุ่มเดียวกันมาตั้งชื่อหลัก (cluster of themes)

7. เขียนคำอธิบายความหมายทั้งหมดของชื่อหลักที่ตั้งไว้ให้ครอบคลุมและชัดเจน (exhaustive description)

8. นำข้อความที่เขียนกลับไปหาผู้ให้ข้อมูลอ่านอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ให้ข้อมูลเอง

9. กรณีที่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบความถูกต้อง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลใหม่นั้นมาเขียนคำอธิบายให้เกิดความครอบคลุมและชัดเจนในชื่อหลัก

3. ขั้นสรุปผล

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและจัดระเบียบใหม่อีกครั้ง เพื่อสรุปผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยในภาพรวม

4. ขั้นเขียนรายงานการวิจัย

ผู้วิจัยเขียนรายงานการวิจัย และปรับแก้ไขในส่วนที่ยังบกพร่อง ให้มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย จนกระทั่งได้รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการ ขั้นสรุปผลและขั้นเขียนรายงาน ในขั้นดำเนินการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม กลุ่มละ 2 ครั้ง แล้วจึงคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเพื่อทำการสนทนาแบบเจาะลึกต่อในประเด็นที่ยังขาดความละเอียดชัดเจนและลึกซึ้งจากการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีของโคไลซี จนกระทั่งได้ข้อมูลอันมีคุณค่าการเก็บข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นมาสรุปสังเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างสัมพันธภาพ ความไว้วางใจ และให้การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตลอดการดำเนินการ

เก็บข้อมูล ดังภาพที่ 2

