

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดูแลบุตรสมองพิการของมารดา และการสนับสนุนทางสังคมของครอบครัว ในมารดาที่พาบุตรสมองพิการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ จังหวัด เชียงใหม่

ลักษณะของประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูล (Informants or Participants) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงมารดาที่นำบุตรที่ป่วยด้วยภาวะสมองพิการที่มีอายุ 3 เดือน – 6 ปี มาจำนวน 9 ครอบครัว โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติเป็นเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

1. มารดาเด็กสมองพิการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเด็กสมองพิการ และเคยพาบุตรมารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก อย่างน้อย 1 ครั้ง
2. เข้าใจภาษาไทยได้
3. ยินดีเข้าร่วมในการศึกษา

สถานที่เก็บข้อมูล

สถานที่ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นสถาบันวิชาการวิจัยและพัฒนา สนับสนุนวิชาการด้านสุขภาพจิต และส่งเสริมพัฒนาการเด็กที่มีปัญหาพัฒนาการรวมทั้งให้บริการทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิ แก่เด็กพัฒนาการล่าช้า ที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับอาการทางกาย ความพิการทางสมองปัญหาด้านการเรียนรู้ ปัญหาพฤติกรรม และสุขภาพจิต เช่น เด็กปัญญาอ่อน เด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม เด็กสมองพิการ เด็กออทิสติก ตลอดจน เด็กค้อยโอกาส หรือเด็กที่ถูกทารุณกรรม หรือมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและพัฒนาการ มีบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล จิตแพทย์ ทันตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด พื้นที่การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ และเด็กเหล่านี้ใช้สิทธิ์การรักษาด้วยบัตรสุขภาพถ้วนหน้า เป็นต้น

ขอบเขตของงานบริการ

1. บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้า มีปัญหาพฤติกรรมตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปี

2. พื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ เด็กอายุ 2 – 15 ปี และครอบครัวที่ถูกทารุณกรรม

3. ให้การส่งเสริม สนับสนุน ผู้ปกครองให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้า

4. บริการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการส่งเสริมพัฒนาการแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

การให้บริการทางการแพทย์ในคลินิกต่าง ๆ

1. คลินิกฝังเข็ม

2. คลินิกรักษาด้วยเครื่องกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตในสมอง

3. คลินิกให้คำปรึกษาทางพันธุกรรม การตรวจการได้ยิน

4. การตรวจวิเคราะห์โครโมโซมการตรวจคลื่นสมอง

5. การบำบัดทางจิตวิทยาการฝึกทักษะและการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

6. การฟื้นฟูสมรรถภาพ การศึกษาพิเศษ บริการสุขภาพจิตชุมชน

7. บริการปรึกษาและให้ปรึกษาทางโทรศัพท์ (Hotline) สายด่วนสุขภาพจิต 1323

8. บริการทันตกรรม ศูนย์สาธิตพัฒนาการเด็กเล็ก

สถานที่ขณะการสัมภาษณ์ครั้งนี้ คือห้องรอตรวจของแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งจะมีที่นั่งรอ จะขอแยกผู้ให้ข้อมูลออกมาจากผู้รับบริการคนอื่นเล็กน้อย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวผู้วิจัย แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกข้อมูล ดังนี้

1. ตัวผู้ทำวิจัยเอง ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Streubert & Carpenter, 1995)

1.1 ความรู้ด้านเนื้อหาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการดูแลบุตรสมองพิการของมารดา และการสนับสนุนทางสังคมของครอบครัว ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ในเชิงเนื้อหา เพื่อเป็นความไวเชิงทฤษฎีในการมองข้อมูลให้ได้ครบถ้วน และรวดเร็ว

1.2 ความรู้ด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ และทักษะเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยเข้าการฟังบรรยาย วิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางการพยาบาลในหัวข้อการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการอ่านเอกสารและตำรา เพื่อฝึกทักษะการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการบันทึกข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่จะใช้ในการสนทนาครั้งแรก บนพื้นฐานความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และผลการศึกษานำร่องในเรื่องพฤติกรรมการดูแลบุตรสมองพิการของมารดา และการสนับสนุนทางสังคมของครอบครัว เพื่อเป็นแนวทางเตือนความจำผู้วิจัยในการเก็บข้อมูล ซึ่งในระหว่างการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จริงจะมีความยืดหยุ่น และเอื้อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงออกถึงการรับรู้ของตนเองได้อย่างอิสระ ภายหลังจากแนะนำแนวคำถามไปใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ป่วย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาแล้ว ผู้วิจัยจะปรับแนวคำถามตามการจูนนำจากข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปใช้ประกอบการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป เป็นวงจรต่อเนื่องเช่นนี้ จนกว่าจะได้ข้อมูลที่อิ่มตัว

3. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ เครื่องบันทึกแถบเสียง แฟ้มจัดเอกสาร และเครื่องพิมพ์ที่จะใช้ในการบันทึกประจำวัน

การหาความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของแนวคำถามในการสัมภาษณ์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ 2 ท่าน แพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการให้การดูแลเด็กสมองพิการ 1 ท่าน ดังรายนามที่แสดงไว้ในภาคผนวก ก จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ การทดสอบเครื่องมือนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์มารดาบุตรสมองพิการจำนวน 2 ราย เพื่อทดสอบความครอบคลุมและความชัดเจนของคำถาม เมื่อทดลองใช้ได้มีการปรับคำถามในบางคำถามที่สื่อความหมายไม่ชัดเจน ในขณะที่สัมภาษณ์มีการบันทึกเสียง แล้วนำคำตอบที่ได้มาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจคำถาม ปฏิกริยาของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อคำถาม ความต่อเนื่องของเนื้อหา และการตอบสนองของผู้ให้ข้อมูล ภายใต้งการตรวจสอบเพื่อแก้ไข และข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้ทราบข้อบกพร่องในตัวผู้วิจัยและเครื่องมือที่ใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

โครงร่างวิจัยได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลทุกขั้นตอนของการวิจัย เริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งเผยแพร่ผลการวิจัย ขอความเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยเน้นให้ทราบว่า การเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือไม่นั้น เป็นสิทธิที่จะตัดสินใจอย่างเป็นอิสระ และไม่มีผลกระทบทางลบใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลและบุตรสมองพิการ ตามแนวทางแบบฟอร์มการให้ข้อมูลขอความยินดีเข้าร่วมการวิจัย (ภาคผนวก ข) โดยผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บข้อมูลโดยไม่ปิดบังอธิบายให้ทราบถึงการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา และการจดบันทึกระหว่างการสนทนา หากมีคำถามที่ไม่สะดวกในการให้คำตอบ ผู้ให้ข้อมูลสามารถจะยกเลิกการสนทนาได้โดยไม่ต้องบอกเหตุผลในการยุติการสนทนา ให้เวลาเพียงพอในการคิดและการตอบคำถามต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย ผลการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูลจะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อการได้รับบริการรักษาพยาบาลจากทีมสุขภาพ และการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ไม่มีความเสี่ยงและอันตรายต่อบุตรสมองพิการและผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นการพูดคุยสนทนาโดยมิได้ปฏิบัติกรพยาบาลใด ๆ แก่เด็กสมองพิการ รวมทั้งการให้ความร่วมมือของผู้ให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการบริการพยาบาล จึงมีการรักษาความลับด้วยการทำลายข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกเสียง เมื่อสิ้นสุดการวิจัย การนำข้อมูลไปเผยแพร่กระทำในภาพรวม และนำเสนอเชิงวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดย

1. ผู้วิจัยทำหนังสือผ่านคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาถึงผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาเด็กราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ภายหลังได้รับอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยเข้าพบรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการศึกษา
3. ผู้วิจัยสำรวจรายชื่อผู้ป่วยเด็กสมองพิการที่มารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยสถาบันพัฒนาเด็กราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเพิ่มประวัตีพร้อมบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วยจากเพิ่มประวัตี ทำการคัดเลือกผู้ป่วยตามคุณลักษณะเบื้องต้นที่กำหนดไว้

4. ผู้วิจัยเข้าไปพูดคุยกับผู้ป่วย เพื่อสร้างสัมพันธภาพ และขอความร่วมมือในการเป็นผู้ให้ข้อมูล ตามแนวทางในแบบฟอร์มการอธิบายและยินยอมเข้าร่วมวิจัย (รายละเอียดในภาคผนวก ข) ถ้าผู้ป่วยตกลงยินยอมเป็นผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะสร้างความไว้วางใจและพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ตามแนวทางต่อไปนี้

4.1 ผู้วิจัยให้การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย กล่าวคือ ผู้วิจัยจะชี้แจงวัตถุประสงค์ขั้นตอนของการเก็บข้อมูล โดยไม่ปิดบัง พร้อมทั้งบอกให้ทราบเกี่ยวกับลักษณะการสนทนา บอกระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสนทนา 30 – 45 นาที ขออนุญาตบันทึกเทประหว่างการสนทนา ผู้วิจัยจะรักษาความลับด้วยการลบทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ส่วนการนำข้อมูลไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวมเฉพาะในการเสนอเชิงวิชาการ โดยใช้รหัสแทนชื่อ พร้อมกับย้ำให้มั่นใจว่า ผู้ให้ข้อมูล จะไม่ได้รับผลกระทบทางลบ เกี่ยวกับบริการรักษาพยาบาลที่ควรจะได้รับตามสิทธิที่มีอยู่ แม้ว่า จะไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ และในระหว่างการสนทนาหากมีคำถามใดไม่สะดวกที่จะตอบ มีอิสระที่จะไม่ตอบ รวมทั้งสามารถบอกยุติการให้ความร่วมมือในขั้นตอนใดๆ ของการวิจัย และขอข้อมูลกลับคืนได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องบอกเหตุผล โดยผู้วิจัยจะให้โอกาสซักถามข้อข้องใจ เพิ่มเติมจนมีความกระจ่างและมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจ ของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลอาจอนุญาตด้วยวาจา และ/หรือลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มการอธิบายและการยินยอมเข้าร่วมการวิจัยก็ได้ (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2541)

4.2 ผู้วิจัยทำการสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน โดยการประสานแนวทางต่อไปนี้ร่วมเข้าไว้ในกระบวนการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอน (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2541)

4.2.1 สื่อความปรารถนาดีและเอื้ออาทร ผู้วิจัยพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ให้เป็น ผู้ที่มีความรู้สึกนึกคิดที่เปี่ยมด้วยพลังความปรารถนาดีต่อผู้ให้ข้อมูล ขจัดอคติ ความคิดและ อารมณ์ทางลบ เพื่อให้มีจิตใจที่ว่างและพร้อมที่จะฟังอย่างไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยอารมณ์สงบ เยือกเย็น สุขุม ไม่เร่าร้อน ไม่เสียดุลทางอารมณ์ และสามารถสื่อถึงความสนใจ ความเป็นมิตร ความจริงใจ ความเต็มใจ ความปรารถนาดี ไปสู่ผู้ให้ข้อมูลได้อย่างธรรมชาติทั้งคำพูด สีหน้า แววตา กริยา การสัมผัส และการแสดงออกอื่น ๆ ทางบุคลิกภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึก พอใจ และเต็มใจที่จะได้พูดคุยกับผู้วิจัย

4.2.2 เปิดเผยตนเอง ผู้วิจัยเข้าไปทักทายและแนะนำตนเองให้ผู้ให้ข้อมูลรู้จัก เปิดเผยตนเองในฐานะพยาบาลที่อยู่ในระหว่างการทำวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อเกิดความไว้วางใจ

4.2.3 รับรู้ประโยชน์และเป้าหมายร่วมกัน ผู้วิจัยบอกให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการผลการวิจัยต่อส่วนรวม และอธิบายให้ทราบถึงความสำคัญและคุณค่าของข้อมูลที่จะได้รับจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความปรารถนาและสร้างเป้าหมายร่วมกันที่จะทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลยินดีและเต็มใจที่จะแบ่งปันประสบการณ์อย่างมีจุดมุ่งหมายด้วยความเข้าใจและตระหนักในความสำคัญของบทบาทตนเอง ตลอดจนการให้ข้อมูลที่เป็นจริง โดยความสมัครใจและความพอใจอย่างเป็นธรรมชาติ

4.3 จริยธรรมในการวิจัยและจรรยาบรรณส่วนบุคคลของผู้วิจัย ผู้วิจัยประพติตนบนพื้นฐานมรรยาทสุภาพชนในสังคมไทย มีความตรงต่อเวลานัดหมาย ไม่ผิดคำพูดเป็นนักฟังที่ดี ไวต่อความรู้สึกทั้งปฏิกิริยาทางอารมณ์และสาระเนื้อหา เพื่อให้การสนองตอบที่เหมาะสม ให้ความเป็นมิตร หลีกเลี่ยงการตำหนิ และอย่าให้ทราบถึงความเคร่งครัดในการพิทักษ์สิทธิ์และการรักษาความลับ เพื่อช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีอิสระ ปลอดภัย ไร้กังวล และมีความเชื่อถือในตัวผู้วิจัย

5. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกตามแนวคำถามที่สร้างไว้ ซึ่งการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการด้วยการสนทนาอย่างมีเป้าหมาย เฉพาะเจาะจง มีลักษณะปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เผชิญหน้าซึ่งกันและกัน โดยตรง แบบการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมชาติ มีจุดเน้นอยู่ที่การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ความเชื่อ และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยเข้าใจ ความคิด ความหมาย และการตีความของผู้ให้ข้อมูลแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่การเข้าใจพฤติกรรม (นิศา ชูโต, 2540) เพื่อติดตามและแกะรอยข้อมูลได้ตรงกับความคิด และการตีความของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ยึดหลักปฏิบัติในการสนทนาของ กนกนุช ชื่นเลิศสกุล (2541) เพื่อการเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

5.1 สนทนากับผู้ให้ข้อมูล โดยจะทำตัวเป็นผู้สัมภาษณ์พร้อม ๆ กับการเป็นผู้ให้ข้อมูลในขณะเดียวกัน ทั้งนี้เพราะการมีความรู้เกี่ยวกับคนใดคนหนึ่งนั้น จะต้องสามารถสัมผัสรับรู้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึก ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่มีใจเพียงแต่ความรู้เกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลในเชิงปัญญาเท่านั้น แต่ยังเป็นความสัมพันธ์ที่เน้นมนุษย์ต่อมนุษย์ เอื้อให้ผู้สัมภาษณ์สามารถตีความอย่างมีน้ำหนัก และมีมูลรากมาจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลตามมุมมองของผู้ให้ข้อมูลเอง พร้อมกับสื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับรู้ว่าผู้สัมภาษณ์มีส่วนร่วมและเข้าใจในประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลร่วมด้วย ส่วนการเป็นบทบาทผู้สัมภาษณ์ จะเป็นการคิดทบทวนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดออกมา และสรุปสิ่งที่ได้ยินในใจ เพื่อจัดระบบเนื้อหาวิเคราะห์เบื้องต้น และจับประเด็น เพื่อตั้งคำถามในใจ สำหรับการถามคำถามต่อไป

5.2 สังเกตสีหน้า ท่าทาง อากัปกริยาการแสดงออกของผู้ให้ข้อมูล เพื่ออ่านใจผู้ให้ข้อมูลจะทำให้ทราบความนับที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้บอกออกมาอย่างชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่การตีความ การถามคำถามต่อเนื่องให้เข้าถึงความหมายที่แท้จริงต่อไป

5.3 แสดงให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าผู้วิจัยสนใจ ตั้งใจ จดจ่อ และกำลังติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูด ทั้งเนื้อหาสาระ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึก ด้วยการมอง การสบตา ผู้ให้ข้อมูล และการส่งสัญญาณ เช่น การผงกศีรษะ การใช้เสียง “ฮืม” ในจุดที่คล้อยตามการถามคำถาม เพื่อขอความกระจ่าง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลมีกำลังใจที่จะพูดอย่างเต็มใจและยาวนานขึ้น มีความภาคภูมิใจ รู้สึกมีคุณค่า เกิดความนับถือในตนเอง และเกิดพลังใจจากการได้ระบาย ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก รวมทั้งอาจเกิดการสะท้อนคิด มองสถานการณ์ด้วยมุมมองใหม่ เพิ่มความเข้าใจ ในตนเอง และอาจพบวิธีการแก้ไขปัญหาที่ดีขึ้นด้วยตนเอง

5.4 ในการสนทนาผู้วิจัยจะไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง ไม่คว่นกระโดดข้ามไปหาข้อสรุป แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้พูดจนกว่าจะจบจึงจะพูดหรือถามคำถามต่อไป รวมทั้งจะป้องกันหลีกเลี่ยง สิ่งที่จะรบกวนการสนทนา เช่น จะควบคุมอารมณ์ ไม่ให้หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย ตื่นตูมกับคำพูด มีสติรู้ตัวตลอดเวลา และพยายามฟังอย่างตั้งใจ (Burns & Grove, 1993)

5.5 ผู้วิจัยต้องพยายามให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างอิสระ เริ่มต้นด้วยคำถามง่าย ๆ แบบกว้าง ๆ ก่อน และใช้คำถามอื่น ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องบนฐานข้อมูลที่เป็นคำตอบของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้คำตอบที่เจาะลึก หลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “ทำไม” เพราะเป็นคำถามเชิงตำหนิ แต่จะใช้ “เพราะอะไร” แทน โดยในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา ผู้วิจัยอาจใช้เทคนิคการเงียบรอฟังสักครู่เพื่อให้ข้อมูลใช้ความคิด หรือผู้วิจัยอาจกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเรื่องต่อด้วยการใช้ภาษาท่าทางและภาษาพูด เช่น การประสานสายตา การใช้คำพูด “เล่าต่อซิคะ” ใช้เทคนิคการถามซ้ำ ปรับคำถามให้เข้าใจง่ายขึ้น หรือถามถึงสาเหตุที่ไม่ตอบ หากในที่สุดยังไม่ได้คำตอบ ผู้วิจัยจึงจะปล่อยคำถามนั้นไปและเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาใหม่แทน

5.6 ก่อนยุติการสนทนา ผู้สัมภาษณ์ควรจะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าถึงประสบการณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ไม่ได้ถามและผู้ให้ข้อมูลปรารถนาจะเล่าให้ผู้วิจัยได้ทราบ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบายประสบการณ์ที่ค้างคาในความคิด ต่อมาจึงจะชวนเปลี่ยนเรื่องเป็นประสบการณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อคืนอารมณ์ ความรู้สึกให้กลับสู่ปัจจุบันและให้การสะท้อนกลับไปทางบวกเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีป้องกันมิให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกกว้างเปล่า จากนั้นจะกล่าวทวนถึงประโยชน์ที่ผู้วิจัยและสังคมจะได้รับจากประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูล เพื่อย้ำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงเป็นภาษาเขียน
2. ผู้วิจัยทำการอ่านข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล 2 รอบ เพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของข้อมูลที่ได้มา
3. ผู้วิจัยขีดเส้นใต้ข้อความที่เกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัย เพื่อดึงข้อความหรือประโยคที่จะนำมาตอบคำถามการวิจัย
4. ผู้วิจัยให้รหัสข้อความที่ค้นพบ ด้วยวิธีการดังนี้
 - 4.1 รหัสเบื้องต้น เป็นการให้รหัสเบื้องต้นแก่ข้อความที่เป็นคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูล หรือ โน้ตสนัที่ปรากฏขึ้น หลังจากนั้นจึงนำรหัสเหล่านั้น ไปแยกบันทึกไว้ในแฟ้ม
 - 4.2 รหัสสะสม เป็นการนำรหัสเบื้องต้นที่มีความคล้ายคลึงกัน มาจัดกลุ่มตามประเภทหรือลักษณะที่มีความหมายไปในทำนองเดียวกัน ภายใตรหัสที่สูงกว่าและเป็นนามธรรมมากกว่า และนำรหัสเหล่านั้น ไปแยกบันทึกไว้ในแฟ้ม
5. ผู้วิจัยเขียนบันทึกขณะทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปข้อค้นพบชั่วคราว และขยายความคิดใหม่ขึ้นอย่างอิสระตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความไวเชิงทฤษฎี และชี้้นำการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป
 - 5.1 บันทึกเชิงทฤษฎี เพื่อเขียนบันทึกลักษณะการสรุปความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีชั่วคราว ที่ได้จากข้อมูลแต่ละครั้งที่ทำกรให้รหัส เพื่อช่วยในการขยายความคิด และพัฒนาความคิดรวบยอดที่ปรับเปลี่ยนไปตามข้อมูลที่เข้ามา
 - 5.2 บันทึกส่วนบุคคล เพื่อบันทึกผลการสะท้อนคิด ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกส่วนตัว ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์การเขียนบันทึกข้อมูลตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเอง และเก็บไว้เป็นหลักฐานในการเตือนตนเอง ให้แก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการทำวิจัย
 - 5.3 บันทึกช่วยเตือนความจำ เพื่อบันทึกคำถาม หรือ ความคิดที่ผุดขึ้นและคิดว่าจะมีประโยชน์ต่อการวิจัย
6. บรรยายความหมายของปรากฏการณ์ที่ค้นพบบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูล
7. บรรยายข้อสรุปสำคัญทั้งหมดของปรากฏการณ์ เพื่อเป็นข้อสรุปภายหลังจากที่ได้รับข้อมูล ซึ่งจะกระทำในช่วงของการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละครั้งและเมื่อใกล้สิ้นสุดการวิจัย
8. จัดเกลา แก้ไข และเขียนเป็นรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์