

# การสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยา : ศาสตร์และศิลปะ The Phenomenological Interview : Science and Art

วัลภา คุณทรงเกียรติ \*พย.ด  
Wanlapa Kunsongkeit, Ph.D.

## บทคัดย่อ

การสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยาเป็นวิธีการเก็บข้อมูลวิธีหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในความหมายของปรากฏการณ์หนึ่งในทัศนะของผู้ที่มีประสบการณ์นั้นโดยตรงที่ต้องอาศัยศาสตร์และศิลปะในการปฏิบัติ บทความนี้จะนำเสนอหลักการและขั้นตอนของการสัมภาษณ์ที่จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่ทำวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

คำสำคัญ : การสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยา การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

## Abstract

Phenomenological interview is a method in collecting the data which aims to understand the meaning of phenomenon as viewed by those who are directly having it. This method is both science and art in practice. This article presents about principles and steps of interview that will be useful for the phenomenological researcher in in-depth interview.

Key words : Phenomenological interview, in-depth interview

การวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบหนึ่งที่มีมุ่งทำความเข้าใจถึงการให้

ความหมายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในมุมมองของผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง (Cohen, Kahn & Steeves, 2000) ซึ่งการจะทำความเข้าใจได้นั้นต้องอาศัยวิธีการเก็บข้อมูลที่ช่วยให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ นั่นคือ วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) เพราะจะช่วยให้ได้ข้อมูลอย่างลึกซึ้ง จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ได้มีโอกาสทำวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยารวมถึงการได้มีโอกาสมาศึกษาต่อหลังปริญญาเอกที่ College of Nursing, University of Tennessee เมือง Knoxville รัฐ Tennessee และได้เรียนรู้การทำวิจัยด้านนี้เพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญคือ Professor Dr. Sandra P.Thomas และ สมาชิกใน The phenomenological research group ทีมหาวิทยาลัยแห่งนี้โดยเฉพาะการสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยาจึงรวบรวมเทคนิคเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยาด้วยภาษาต่างๆที่เหมาะสมแก่ผู้ที่สนใจนำไปใช้

ก่อนอื่นต้องขอกล่าวว่า การสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยานี้ถือว่าเป็นเรื่องของ *ศาสตร์* และ *ศิลปะ* อย่างแท้จริงกล่าวคือ การสัมภาษณ์ไม่ใช่แต่เพียงแค่ต้องรู้ในหลักการด้านวิชาการเท่านั้น หากแต่ต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนและแต่ละสถานการณ์ จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่อุดมด้วย *สาระ* ที่ต้องการจะเรียนรู้อย่างแท้จริง ดังนั้น สิ่งแรกที่จะนำเสนอก็คือเรื่องของศาสตร์นั่นคือหลักการของการสัมภาษณ์ ซึ่งหลักการที่สำคัญมี 6

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มการพยาบาลผู้ใหญ่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประการ คือ

1. ตระหนักไว้ในใจเสมอว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ คือผู้รู้เรื่องนั้นมากที่สุด ผู้สัมภาษณ์คือผู้ที่จะมา *เรียนรู้* จากเขา จึงต้องเปิดโอกาสให้เขาเล่าให้มากที่สุด

2. การสัมภาษณ์จะใช้วิธีการที่เรียกว่า การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกซึ่งเป็นวิธีการที่ถูกเลือกมาใช้ อย่างมีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงที่มุ่งเน้นเปิดเผยสิ่งที่คลุมเครือให้ชัดเจนมากที่สุด ดังนั้น คำว่า *เจาะลึก* จึงหมายถึง ถามในสิ่งที่สงสัย ข้อมูลที่ยังคลุมเครือ ให้กระจ่างแจ้งทุกซอกทุกมุมจนไม่มีอะไรให้สงสัยหรือคลุมเครืออีกต่อไป

3. การสัมภาษณ์จะไม่เน้นการอธิบายตามแนวคิด ทฤษฎี หรือเหตุผลทางวิชาการ ดังนั้น จึงต้องหลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องอธิบายเชิงวิชาการ โดยอาจใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย คำว่า wh- (what where when who and why) และคำว่า h- (how)

4. บริบทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ย่อมมีผลต่อการสัมภาษณ์ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมบรรยากาศของความรู้สึกเท่าเทียมกัน ลดช่องว่างระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ ที่อาจเกิดจากอายุ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน สถานะทางสังคม การเงิน เพศ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และสบายใจที่จะเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดออกมาได้อย่างเสรีและเต็มใจ

5. การสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยาจะมีลักษณะเป็นแบบให้และรับ (give-and-take) (Thomas & Pollio, 2002) กล่าวคือ ผู้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ที่ *ให้* ความเคารพนับถือ ความเอื้ออาทร เปิดเผยจริงใจและความเข้าใจต่อผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อที่จะได้ *รับ* ความไว้วางใจ เป็นมิตรและยอมรับ แล้วผู้ถูกสัมภาษณ์จะ *ให้* ประสบการณ์ที่เขาอยู่อย่างเปิดเผย ซึ่งทั้งหมดนี้ควรเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการ

การสัมภาษณ์

6. ควรระมัดระวังการตั้งสมมติฐานหรือการคาดเดาล่วงหน้าต่อคำบอกเล่าที่จะได้ไว้วงหน้า ซึ่งสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากก่อนการไปสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์มักจะมีความรู้หรือประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับเรื่องราวดังกล่าวมาระดับหนึ่ง ทำให้เกิดความคิดดังกล่าวเข้ามาแทรกเป็นระยะๆ ได้ ซึ่งจะมีผลต่อการไปสัมภาษณ์ ดังนั้นจึงควรใช้วิธีการ *"แขวนความคิดในการสัมภาษณ์"* (bracketing interview) นั่นคือ แยกแยะความคิด ข้อสันนิษฐานต่างๆ ที่ผู้สัมภาษณ์มีอยู่ก่อนการไปสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์คิดว่า ทำไมจึงสนใจปรากฏการณ์นี้ เรื่องที่ศึกษาเป็นอย่างไร เกิดได้อย่างไร และเมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ก็ทำ*การสะท้อนคิด* (reflection) อีกครั้งว่า ผู้สัมภาษณ์เกิดความคิดอย่างไรที่ *งอกเงยเกิดขึ้น* จากการไปสัมภาษณ์ที่ *ไม่ใช่* ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ทั้งหมดนี้เป็นกระบวนการที่ควรทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดการสัมภาษณ์และตีความข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อลดการเกิดอคติ ที่จะมีผลต่อการทำความเข้าใจปรากฏการณ์นั้นๆ ถึงแม้ว่าอาจจะไม่สามารถลดได้ทั้งหมดดังที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาหลายคนได้กล่าวไว้ (Gadamer 1975.; Johnson, 2000 ; Merleau-Ponty, 1962) เพราะวิธีการแขวนความคิดในการสัมภาษณ์เป็นเพียงการนำความคิดและเข้าใจที่มีอยู่ก่อน (pre-understandings) ไปแขวนเก็บไว้ชั่วคราว (Thomas, 2000) แต่ก็จะเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์เข้าใจความหมายของปรากฏการณ์ในมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อย่างถ่องแท้ขึ้น

7. ผู้สัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญมากที่สุดในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสัมภาษณ์ที่ตีหมายถึง การที่ผู้สัมภาษณ์ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เปิดเผยเรื่องราวของ

เขาอย่างเต็มใจ และเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติอย่างละเอียด ดังนั้น การจะทำให้โอกาสนั้นเปิดออกได้ จึงต้องมีการเตรียมตัวให้มีทักษะเพียงพอที่จะไปสัมภาษณ์ การเตรียมตนเองก็อาจเริ่มจากการสัมภาษณ์เพื่อนที่ใกล้ชิด จากนั้นจึงขยับไปคนข้างบ้าน เพื่อให้พอจับได้ว่าอะไรที่ต้องแก้ไข อะไรที่ต้องเพิ่มเติม ซึ่งในความเป็นจริงคือจะไม่มีใครสามารถสัมภาษณ์ได้ดีในครั้งแรกๆ แต่ในทางกลับกันก็ต้องไม่ให้ไม่ดีเลยในครั้งแรกๆ เช่นกัน

จากหลักการดังกล่าว ผู้เขียนจะนำเสนอ ส่วนของศิลปะที่ผู้เขียนได้นำหลักการทางศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการไปเก็บข้อมูลในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาของผู้เขียนโดยจะนำเสนอเป็นขั้นตอนอย่างง่าย ๆ 3 ขั้นตอนภายหลังจากการเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ตามปรากฏการณ์ที่จะศึกษาได้แล้วดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมก่อนไปสัมภาษณ์** เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนที่จะไปสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งต่อไปนี้จะขอเรียกว่า ผู้ให้ข้อมูล (informant) เพราะการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาจะเน้นที่การได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ที่มีประสบการณ์ตรงมากกว่าการใช้วิธีวิจัยแบบอื่นๆ จึงเรียกว่าเป็นผู้ให้ข้อมูล เริ่มปฏิบัติดังนี้

1.1 การนัดหมายผู้ให้ข้อมูล ควรนัดหมายก่อนล่วงหน้า โดยการนัดหมายทั้งเวลาและสถานที่ ควรเป็นไปตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก และเมื่อนัดหมายแล้วไม่ควรเลื่อนนัดโดยไม่จำเป็นยกเว้นผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ขอเลื่อนเอง

1.2 การเตรียมอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ อาทิเช่น เครื่องบันทึกเสียง ม้วนเทป แบตเตอรี่ เป็นต้น ควรเตรียมให้ครบถ้วนและฝึกใช้เครื่องให้คุ้นเคยและคล่องแคล่วก่อนการไปสัมภาษณ์จริง เพราะอาจเกิดความผิดพลาดขณะไปเก็บจริงได้ จากประสบการณ์

ของผู้เขียนที่ได้ไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่ง โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงที่มี speaker แล้วปรากฏว่าเสียงสาย speaker ที่ช่องหูฟังซึ่งอยู่ติดกันกับช่องเสียง speaker ทำให้ไม่ได้บันทึกเสียงผู้ให้ข้อมูลเลยแม้แต่คำเดียวซึ่งถ้าเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ผู้สัมภาษณ์ต้องรีบบันทึกข้อมูลเท่าที่จะจำได้ และนัดหมายการสัมภาษณ์อีกครั้ง (ถ้าผู้ให้ข้อมูลไม่เบื่อก็จะเล่าซ้ำ) นอกจากนั้นควรลองบันทึกเสียงสั้นๆ แล้วเปิดฟังย้อนกลับขึ้นมา จนแน่ใจว่าไม่มีปัญหา เครื่องบันทึกเสียงบางเครื่องมีความไวมาก จะได้ยินเสียงแทรกจากสิ่งแวดล้อมรอบๆ เช่น เสียงเครื่องปรับอากาศ เสียงรถที่แล่นผ่านไปมา โดยเฉพาะเมื่อผู้ให้ข้อมูลพูดเสียงเบา นอกจากนั้นควรเตรียมอุปกรณ์เสริมเพื่อไปอีกชุดเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดโดยไม่คาดคิด และที่สำคัญควรใช้เงินของใหม่ ไม่นำเทปที่ใช้แล้วมาใช้ เพราะจะเกิดเสียงเดิมแทรก

1.3 การเตรียมตัวผู้สัมภาษณ์ ควรเตรียมความรู้และทักษะเกี่ยวกับวิธีการสัมภาษณ์ให้พร้อมพักผ่อนให้เพียงพอเพื่อที่จะได้มีความว่องไวพอที่จะจับประเด็นที่พูดคุยได้ รวมถึงหน้าที่สดชื่นที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสบายใจที่จะพูดคุย

1.4 ถ้าไม่ทราบสถานที่ที่นัดหมายในการสัมภาษณ์มาก่อน ควรจะไปศึกษาเส้นทางก่อนวันนัดจริง

1.5 ให้เบอร์โทรศัพท์ของผู้สัมภาษณ์แก่ผู้ให้ข้อมูลและขอเบอร์ของผู้ให้ข้อมูลไว้ด้วย

**ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์** เป็นขั้นตอนตั้งแต่จะเริ่มลงมือสัมภาษณ์จนถึงสิ้นสุดการสัมภาษณ์ซึ่งจะเกิดขึ้นในวันที่ผู้สัมภาษณ์ไปทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตามสถานที่ที่ได้นัดหมายไว้ เริ่มปฏิบัติดังนี้

2.1 ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อีกครั้งและเดินทางไปถึงที่นัดหมายตรงเวลา ถ้าจะไปสายต้องโทรแจ้งผู้ให้ข้อมูลเสมอ

2.2 เมื่อพบผู้ให้ข้อมูลก็ทำการทักทายตามความเหมาะสม และถามถึงสถานที่ที่จะให้ทำการสัมภาษณ์ ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ ควรแจ้งเรื่องการพิทักษ์สิทธิและขอความยินยอมในการสัมภาษณ์รวมถึงการบันทึกเทปก่อนเสมอ และให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามยินยอม แต่ในบริบทของสังคมไทย ผู้ให้ข้อมูลอาจไม่อยากลงนามในใบยินยอม (written consent) แต่ยินยอมด้วยวาจา (verbal consent) เพราะเกรงข้อผูกมัดหรือรู้สึกไม่สบายใจ ดังเช่นที่ผู้เขียนได้พบเองจากการสัมภาษณ์พยาบาลในเรื่อง การพยาบาลด้านจิตวิญญาณตามการรับรู้ของพยาบาล ซึ่งเมื่อผู้เขียนขออนุญาตสัมภาษณ์ก็ได้รับคำยินยอม แต่เมื่อจะให้ลงนามยินยอม ผู้ให้ข้อมูลทุกรายจะไม่อยากลงนามและบอกว่า “ไม่เป็นไร ไม่ต้องลงนามก็ได้” แต่ยินดีให้สัมภาษณ์ ส่วนเรื่องการบันทึกเทป ก็จะมีผู้ให้ข้อมูล 2-3 คนที่ไม่อยากให้บันทึกเทปแต่เมื่อได้อธิบายอีกครั้งโดยเน้นว่าการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้สัมภาษณ์ต้องการเพียงแค่มารับรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในเรื่องนี้เท่านั้นโดยไม่เน้นเรื่องความถูกต้องทางวิชาการ และทุกสิ่งที่ตอบมาก็ไม่มีผิดไม่มีถูก รวมถึงจะไม่มีการทราบเลขนอกจากผู้สัมภาษณ์เท่านั้น จึงได้ยินยอมและก็เป็นไปอย่างราบรื่น

ดังนั้น การให้ความเข้าใจและมั่นใจในเรื่องข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจะตอบจึงมีความสำคัญหรือในผู้ให้ข้อมูลบางรายก็จะต้องการการปกป้อง ไม่เปิดเผยชื่อเพราะเรื่องที่จะเล่าเป็นประสบการณ์ที่ น่าอัศจรรย์ก็จะยินยอมด้วยวาจาเพราะการลงนามในใบยินยอมจะปรากฏชื่ออยู่ ผู้สัมภาษณ์ก็สามารถทำได้ โดยเริ่มการบันทึกเทปการกล่าวยินยอมของผู้ให้ข้อมูลด้วยก็จะเป็นทางออกอีกอย่างหนึ่ง (Thomas & Pollio, 2002) ประเด็นที่ต้องคำนึงในการแจ้งเรื่องการพิทักษ์สิทธิ คือ การให้ข้อมูล ผู้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนหรือไม่ และผู้ให้ข้อมูลเข้าใจข้อมูล

ดังกล่าวหรือไม่รวมถึงการเปิดโอกาสให้อินยอมอย่างอิสระหรือไม่ เพราะบางเรื่องที่เป็นการสัมภาษณ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ป่วย ก็จะทำให้เกิดการจำยอม เพราะเกรงใจหรือกลัวจะไม่ได้รับการดูแล

2.3 เมื่อจะเริ่มทำการสัมภาษณ์ ควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความสงบ ไม่มีเสียงรบกวนขณะทำการสัมภาษณ์ อาทิเช่น เสียงปิดประตู คนเดินเข้าออก โดยเฉพาะในกรณีที่ทำกรสัมภาษณ์ผู้ป่วยในโรงพยาบาล และไม่มีสถานที่เป็นส่วนตัวพอ ก็ต้องเลือกช่วงเวลาทีปลอดจากกิจกรรมการดูแลต่างๆ และไม่ใช่วเวลาที่ญาติผู้ป่วยจะเข้ามาเยี่ยมได้ และอาจต้องบอกเจ้าหน้าที่ที่หอผู้ป่วยเพื่อขอความร่วมมือขณะทำการสัมภาษณ์และถ้าสัมภาษณ์ที่บ้านของผู้ให้ข้อมูล ก็ขอให้ผู้ให้ข้อมูลแจ้งกับสมาชิกในบ้านเช่นเดียวกัน

2.4 เมื่อพร้อมแล้วจึงเริ่มทำการสัมภาษณ์ ถ้าเป็นไปได้ควรวางอุปกรณ์ในการบันทึกเทปไว้ในที่ที่ไม่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเกร็งในการสัมภาษณ์ และเพื่อทำให้บรรยากาศการสัมภาษณ์ผ่อนคลายสบายๆ ผู้สัมภาษณ์ควรมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และนั่งห่างจากผู้ให้ข้อมูลในระยะที่พอเหมาะไม่ใกล้หรือไกลจนเกินไปในท่าที่สบายๆ ผ่อนคลาย และควรเริ่มด้วยการพูดคุยเรื่องทั่วไป อาจเป็นเรื่องดิน ฟ้า อากาศ ก็ได้เพื่อเป็น *การละลายความเกร็ง* ทั้งของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูล คอยสังเกตว่า ถ้าเริ่มมีท่าที่ผ่อนคลาย คู่กันมากขึ้น ก็เริ่มการสัมภาษณ์ โดยเริ่มจากคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลอธิบายได้สบายๆ เกี่ยวกับตัวเขาเอง เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้รู้สึกว่าการสัมภาษณ์ไม่ถามสิ่งที่ยากหรือซับซ้อนเกินกว่าที่เขาจะตอบได้ จากนั้นจึงเข้าสู่สาระที่ต้องการจะเรียนรู้ ทั้งหมดนี้ควรเป็นไปอย่างแนบเนียน ซึ่งจากประสบการณ์การไปสัมภาษณ์พยาบาลเกี่ยวกับการพยาบาลด้านจิตวิญญาณ ผู้เขียนได้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลที่เคยเป็นลูกศิษย์ของผู้เขียนมาก่อน ซึ่งตอนแรกผู้ให้ข้อมูลก็จะตอบแบบเกร็งๆ เพราะเกรงใจที่เป็นอาจารย์ แต่ผู้เขียนได้ทำบรรยากาศให้เป็นกันเอง ด้วยการถามเกี่ยวกับชีวิตหลังจากจบการศึกษาที่เขาจะเล่าได้แบบสบายๆ และเรียกชื่อเล่นของผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงค่อยเข้าสู่ประเด็นที่สนใจ และไม่ขัดจังหวะหรือแสดงความคิดขัดแย้ง เพราะในใจจะนึกอยู่เสมอว่าขณะนี้ ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้อยู่ในฐานะของลูกศิษย์ของผู้สัมภาษณ์ แต่เป็นเพื่อนร่วมวิชาชีพที่มีประสบการณ์ตรงในเรื่องที่สนใจ ซึ่งเมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกของเขาในการพูดคุยกันวันนี้ จะได้คำตอบว่า “ครั้งแรกที่รู้ว่าจะมาสัมภาษณ์ก็เกร็งๆ ว่าจะตอบคำถามอาจารย์ได้หรือไม่ แต่เมื่อสัมภาษณ์จริงก็รู้สึกว่ามีอะไร เป็นเหมือนการมานั่งคุยกันธรรมดา สบายๆ แต่รู้สึกดีที่เหมือนได้มาเล่าเรื่องที่ตัวเองทำอยู่ให้กับคนอื่นฟังว่าเราทำอะไร แล้วรู้สึกอย่างไรกับงานที่เราทำ ซึ่งบางเรื่องเราก็ไม่เคยเล่าให้ใครฟัง หรือไม่เคยมาคิดหาเหตุผล เพราะไม่เคยมีใครมาถามให้หนูต้องกลับมาคิด หนูรู้สึกบางเรื่องที่ได้เล่าเหมือนगरได้ระบายความอัดอั้นใจเหมือนกัน” ซึ่งสิ่งที่สะท้อนออกมาจะเป็นผลในแง่ของ *การเยียวยา* ที่เกิดตามมาได้จากการสัมภาษณ์เช่นกัน

2.5 ในขณะสัมภาษณ์ การป้อนคำถามเป็นสิ่งสำคัญว่าจะป้อนคำถามอะไรต่อไป และอย่างไรดี รวมถึงประเด็นไหนที่ควรเจาะลึกต่อเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุดและลึกที่สุดซึ่งเป็นสถานการณ์ที่จะพบได้ โดยเฉพาะมือใหม่ที่จะใช้คำถามที่เตรียมมาทุกข้อ และเรียงลำดับโดยคิดว่าจะต้องพยายามถามให้หมด และเรียงตามที่วางแผนไว้ มิฉะนั้นจะไม่ได้คำตอบที่ต้องการ ซึ่งสิ่งนี้ต้องระวัง เพราะคำถามที่เตรียมไว้ใน การสัมภาษณ์นี้จะเพียงแนวทางกว้างๆ พอให้ผู้สัมภาษณ์มีทิศทางที่จะเดินและเป็นการเปิดประเด็น

ให้ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าตามที่เขายกจะเล่าเท่านั้น เพียงแค่ระหว่างทางการสัมภาษณ์ อาจจะเจอคำตอบที่ *คาดไม่ถึง* เกิดขึ้น ทำให้ผู้สัมภาษณ์ต้องไวพอดที่จะจับประเด็นและ *ยืดหยุ่น* เพื่อเจาะหรือถามต่อ นั่นคือสิ่งที่จะพบได้ในการสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยาที่จะพบสาระใหม่ๆ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพียงแต่ต้องมีความไวต่อสาระนั้นๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ที่จะทำการสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนั้น ควรปล่อยให้ไปไปตามธรรมชาติและคอยสังเกตสีหน้าท่าทาง การแสดงออกของผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นอย่างไร ไม่ยึดติดกับแนวทางคำถามที่เตรียมไว้ เพราะถ้ายึดติด ผู้สัมภาษณ์จะอึดอัดและเกร็ง จนทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกได้ และอาจจะคิดว่าเขาตอบไม่ได้ถูกต้องตามที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการหรือผู้สัมภาษณ์ไม่สนใจสิ่งที่เขาตอบ ทำให้การสัมภาษณ์จบเร็วกว่าที่คิดก็เป็นได้ ซึ่งถ้าผู้ให้ข้อมูลถามเช่นนั้น ต้องอธิบายให้เข้าใจและให้เขาเล่าตามที่เขารู้สึกสบายใจที่จะเล่า

2.6 ถ้าพบสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความอึดอัดขึ้นคือ *ความเขิน* ผู้สัมภาษณ์ต้องพิจารณาว่าเกิดจากอะไรแล้วแก้ไข เพราะอาจเกิดจากผู้ให้ข้อมูลเป็นคนที่ไม่ชั่งอธิบาย มักจะตอบสั้นๆ ทำให้เกิดช่องว่างคือความเขิน และผู้สัมภาษณ์ไม่รู้ว่าถามอย่างไรต่อดี เพราะได้ใช้คำถามที่เตรียมมาไปหมดแล้ว ก็อาจพยายามใช้คำถามกระตุ้น อาทิเช่น “พอจะขยายความเพิ่มเติมได้มั๊ยคะ” หรือเปลี่ยนบรรยากาศด้วยการพูดคุยเรื่องเบาๆ แล้วค่อยวกกลับมาใหม่ในเรื่องที่จะพูดคุย แต่ถ้าไม่ได้ผล อาจตัดสินใจยุติการสัมภาษณ์โดยถามผู้ให้ข้อมูลว่า “มีอะไรจะเล่าเพิ่มเติมอีกหรือไม่” แต่ถ้าหากความเขินนั้นเกิดจาก ความเศร้าโศก หรือเป็นสิ่งที่เขาไม่อยากจะตอบ ก็ปล่อยให้ความเขินเป็นตัวช่วยปล่อยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ปลดปล่อยความรู้สึกออกมา โดยอาจจับมือหรือสัมผัสเบาๆ ตามความเหมาะสม แล้วจึงถามต่อว่าเขาต้องการจะยุติการสัมภาษณ์หรือไม่

2.7 ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลกำลังเล่าเรื่องราวอยู่ ควรตั้งใจฟัง ไม่ด่วนสรุปในใจไปก่อนว่าสิ่งที่ได้ยิน แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างไร ปรากฏการณ์ที่ศึกษา ต้องเป็นอย่างนั้นแน่นอน หรือปฏิเสธสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูล เล่าว่า ไม่ใช่ปรากฏการณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ *เชื่อว่าน่าจะเป็น* เพราะนั่นแสดงว่าผู้สัมภาษณ์กำลังใช้ความคิดเห็น ความเข้าใจของตนเองเข้ามาบดบัง ถ้าไม่แน่ใจเรื่องใด หรือต้องการจะทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลเล่ามา อาจใช้การสรุปแล้วถามว่า “คุณหมายถึงอย่างนี้หรือ เปล่า” ซึ่งจะเป็นการช่วยตรวจสอบและเปิดโอกาสให้มีการขยายความต่อได้อีก ขอเน้นว่า ขณะสัมภาษณ์ให้ ตระหนักเสมอว่า ผู้สัมภาษณ์กำลังมาเรียนรู้เรื่องราว หรือชีวิตของผู้ให้ข้อมูลโดยตรง ดังนั้น แขนงความคิดของตนเองไว้ก่อน

2.8 เมื่อจะยุติการสนทนา ควรมีการสรุป สารที่ได้จากการสัมภาษณ์เท่าที่สรุปได้ แล้วถาม สูดท้ายว่า “จากที่สรุปมาจะมีอะไรที่จะเพิ่มเติมอีกมั๊ย” แล้วก็กล่าวทิ้งท้ายถึงการอาจจะต้องมาสัมภาษณ์อีก ภายหลังการกลับไปฟังที่บันทึกไว้ในสิ่งที่ยังไม่ชัดเจน หรือยังสงสัยอยู่ จากนั้นจึงกล่าวอำลา

2.9 เมื่อออกจากสถานที่สัมภาษณ์ ควรหาสถานที่เพื่อทำการบันทึกภาคสนามทันที ไม่เก็บไว้ จนถึงที่พักโดยอาจใช้การเขียนหรือการพูดใส่เทปต่อ จากที่ทำการสัมภาษณ์ก็ได้ ทั้งนี้อาจรวมถึงความรู้สึกของผู้สัมภาษณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้สิ่งที่เกิดขึ้น ชัดเจน

**ขั้นตอนที่ 3 ภายหลังการสัมภาษณ์** เป็น ขั้นตอนภายหลังจากสิ้นสุดการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ จะต้องทำทันทีเมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เกี่ยวกับการถอดเทปและวิเคราะห์เพื่อหาสาระที่เกิดขึ้น เริ่มปฏิบัติดังนี้

3.1 ควรทำการถอดเทปทันทีด้วยผู้ สัมภาษณ์เองเพื่อจะได้เข้าใจถึงสิ่งที่ได้ยิน และเป็น

โอกาสให้ได้ค้นหาประเด็นที่เกิดขึ้นและต้องกลับไป เจาะลึกต่ออีก ควรให้ความสนใจทั้งคำพูดและน้ำเสียง ที่ได้ยิน เสียงแทรกที่เกิดขึ้น ความเงียบ และบันทึกไว้ ด้วย นอกจากนั้นการได้ถอดเทปเองทันทีจะช่วยผู้ สัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่สด และ *เข้าถึงสาระ* ได้ดีขึ้น บาง ครั้งอาจต้องฟังหลายครั้งเพื่อจับประเด็น แต่ถ้าจำเป็น ต้องให้ผู้อื่นเป็นผู้ถอดเทปให้ ก็ต้องเน้นเกี่ยวกับเปิด ฟังขณะถอดเทปว่าต้องใช้หูฟังเพื่อไม่ให้คนอื่นได้ยิน และเน้นเรื่องการรักษาความลับไม่นำไปเล่าให้คนอื่นฟัง และเมื่อได้ข้อความที่ถอดมาแล้ว ผู้สัมภาษณ์ต้องฟัง ซ้ำอีกครั้งเพื่อเก็บรายละเอียดที่ขาดไปเพราะคนที่ช่วย ถอดเทปไม่ได้อยู่ในขณะสัมภาษณ์เพราะฉะนั้นจะไม่ เข้าใจบริบทที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นถ้ามีการใช้ศัพท์ เฉพาะทางการแพทย์ คนที่ถอดอาจถอดผิดหรือพิมพ์ ผิดได้ และขณะที่ฟังเกิดความคิดอะไรที่ผ่านเข้ามา ก็ ควรพิมพ์ใส่ไว้ในวงเล็บข้อความนั้นๆ เพื่อประโยชน์ ในการแยกแยะในการตีความต่อไป

3.2 ถ้ามีชื่อผู้ให้ข้อมูลหรือบุคคลที่ถูก กล่าวอ้างถึง ให้ใช้นามแฝงเสมอ

3.3 ควรวิเคราะห์ข้อมูลที่ถอดเทป เรียบร้อยแล้วทันทีเพื่อจะได้ทราบถึงสาระที่เกิดขึ้น และพร้อมจะนำไปสู่การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

3.4 ควรทำการสะท้อนคิดความรู้สึก นึกคิดของผู้สัมภาษณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งที่ไป สัมภาษณ์ โดยเฉพาะในบางครั้งที่ผู้สัมภาษณ์ได้ยิน เรื่องราวที่น่าสลดหรือน่าสงสารของผู้ให้ข้อมูล ผู้ สัมภาษณ์อาจเกิดความรู้สึกคล้อยตามและเข้าถึง เรื่องราวนั้นๆ จนเกิดความรู้สึกสลดหดหู่ตาม การ สะท้อนคิดเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้ *ถอนความรู้สึก* ดังกล่าวออกจากตนเอง เพื่อพร้อมที่จะ ทำการสัมภาษณ์ต่อ

3.5 ผู้สัมภาษณ์บางคนอาจจะมีการสัญญา ที่จะให้ข้อมูลจากการถอดเทปแล้วแก่ผู้ให้ข้อมูล ซึ่ง

อาจต้องพิจารณาให้ละเอียดถึงผลที่จะตามมา โดยเฉพาะถ้าเป็นเรื่องที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการปกปิดไม่ให้คนในครอบครัวหรือคนใกล้ชิดรู้ เพราะข้อมูลที่ให้ไปอาจมีคนอื่นทราบได้เช่นกัน (Thomas & Pollio, 2002)

ขั้นตอนที่น่าเสนอทั้งหมดจะเป็นขั้นตอนการสัมภาษณ์ที่พยายามจะให้นำไปปฏิบัติได้และอาจช่วยแก้ไขปัญหบางประการที่จะพบได้เช่นกัน

### สรุป

การสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยาเป็นวิธีการเก็บข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจความรู้สึกหมายของเหตุการณ์หนึ่งจากผู้ที่มีประสบการณ์ในเหตุการณ์นั้นๆ โดยเน้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้บรรยายเรื่องราวของเขาที่เกิดขึ้น ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงปรากฏการณ์วิทยานี้ จัดได้ว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะที่ผู้จะทำการสัมภาษณ์ต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญจึงจะสามารถไปถึง การให้และการรับและสาระที่แท้จริงของปรากฏการณ์ที่สนใจได้อย่างถ่องแท้

### เอกสารอ้างอิง

Cohen, M.Z., Kahn, D.L., & Steeves, R.H. (2000). *Hermeneutic phenomenological research*. Thousand Oaks : Sage.

Gadamer, H.G.(1975). *Truth and method*. New York : Seabury

Johnson, M. (2000). Commentary. *Western Journal of Nursing Research*, 22(6),699-702.

Merleau-Ponty, M. (1962). *The phenomenology of perception* (C. Smith, trans.). London : Routledge and Kegan Paul.

Thomas, S. P. (2002). Response by Thomas. *Western Journal of Nursing Research*, 22(6), 702-705.

Thomas,S.P., & Pollio, H.R.(2002). *Listening to patients : A phenomenological approach to nursing research and practice*. New York : Spinger .