

# เทคนิคในการรวบรวมข้อมูล

สวัสดิ์ สุคนธรังษี\*

## I. ความหมายและการแยกแยะข้อมูล

ข้อมูล (datum) คือข้อเท็จจริง (fact) ที่เกี่ยวกับปัญหาที่จะวิจัยและเป็นข้อเท็จจริงที่จะช่วยในการสรุปผลความเห็นในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาวิจัยนั้น ๆ<sup>1</sup>

เมื่อผู้ประสงค์จะวิจัยได้ตั้งปัญหาและสมมุติฐานเพื่อการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ผู้ประสงค์จะทำการวิจัยจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบว่าจะต้องการข้อมูลอันใดบ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาทางสรุปผลความเห็นในการแก้ปัญหาที่ตั้งไว้เพื่อการวิจัย ข้อเท็จจริงที่จะได้มาเป็นข้อมูลนี้จะต้องทำการสำรวจทดสอบหรือวัดให้ได้ผลเป็นข้อเท็จจริงที่แน่นอน ข้อเท็จจริงที่สำรวจหรือทดสอบวัดมาได้นี้อาจจะเป็นในเชิงปริมาณ เช่น เป็นจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ใช้เครื่องจักรกล และปริมาณพื้นที่ที่ใช้ในการเก็บสินค้า เป็นต้น หรือเป็นในเชิงคุณภาพก็ได้เช่น เป็นประสิทธิภาพ ทักษะ ความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะคติ และกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้อาจแยกได้เป็น 2 ประเภทตามลักษณะที่มา คือ<sup>2</sup> ประเภทหนึ่งข้อมูลขั้นปฐม (primary data) และประเภทที่สอง ข้อมูลขั้นรอง (secondary data) ข้อมูลขั้นปฐมคือ ข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยได้ทำการสำรวจ ทดสอบ หรือวัดด้วยตนเอง ส่วนข้อมูลขั้นรองนั้น ได้แก่ข้อเท็จจริงที่มีผู้อื่นได้สำรวจไว้ก่อนหน้าการทำการวิจัยในเรื่องนั้นแล้ว หรืออาจจะเป็นข้อเท็จจริงที่ได้ทำการสำรวจทดสอบหรือวัดในระยะเวลาเดียวกับการทำการวิจัยในเรื่องนั้นๆ แต่ผู้สำรวจทดสอบหรือวัดนั้น เป็นคนละคนกับผู้ทำการวิจัย

---

\*สวัสดิ์ สุคนธรังษี อ.บ. (จุฬาฯ) M.A. (Philippines), Ph.D. (Ed: Adm.) Indiana; ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์เอก โครงการภาษาต่างประเทศ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<sup>1</sup>Rigby, P.H., *Conceptual Foundations of Business Research*, pp. 7-8. Good, C.V., and Scates, D. E., *Methods of Research*, pp. 86-88.

<sup>2</sup>Rummel, J.F., and Ballaine, W.C., *Research Methodology in Business*, pp. 48-51.

ยกตัวอย่างเช่น ผู้วิจัยประสงค์จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโภชนาการ 2 ระบบ ที่จะช่วยให้ลูกไก่ตั้งแต่เริ่มคลอดจนถึงระยะเวลาอายุ 3 เดือน มีน้ำหนักมากที่สุด ข้อมูลชั้นประถมก็อาจรวบรวมได้จากการทดลองด้วยตนเอง ผู้วิจัยอาจจะนำไข่ที่กำลังฟักของแม่ไก่ชนิดเดียวกันใส่เครื่องฟักแล้วก็แบ่งลูกไก่ที่ฟักแล้วนี้ออกเป็นสองหมู่ หมู่แรกให้อาหารตามระบบโภชนาการประเภทหนึ่ง หมู่ที่สองให้อาหารตามระบบโภชนาการอีกประเภทหนึ่ง องค์กรประเภทอื่น ๆ ในเรื่องการเลี้ยงดูลูกไก่ทั้งสองหมู่นี้ พยายามจัดให้เหมือนกันให้มากที่สุด หลังจากเลี้ยงดูเป็นระยะเวลา 3 เดือนแล้วก็นำลูกไก่ทั้งหมดมาชั่งน้ำหนักเพื่อให้ทราบว่าลูกไก่หมู่ใดมีน้ำหนักมากกว่ากัน ข้อเท็จจริงที่ได้ทราบนี้ก็จะทำให้มีข้อมูลในเรื่องระบบโภชนาการกับน้ำหนักของลูกไก่ ถ้าหากว่าผู้วิจัยนำข้อมูลนี้มาใช้ในการวิจัยปัญหาหนึ่งปัญหาใด ข้อมูลนี้ก็จะเรียกได้ว่าเป็นข้อมูลชั้นประถม แต่ถ้าหากว่าผู้วิจัยไม่ต้องการข้อมูลชั้นประถมในเรื่องนี้ ก็อาจจะไปค้นคว้าจากตำราหรือเอกสารทางวิชาการในการบริหารธุรกิจหรือในเรื่องธุรกิจการเกษตร ก็อาจจะได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบโภชนาการกับน้ำหนักของลูกไก่ได้ ข้อมูลที่ได้มาจากตำราหรือเอกสารทางวิชาการในเรื่องนี้ เรียกได้ว่าเป็นข้อมูลชั้นรอง

ข้อมูลชั้นประถมนี้ถือว่ามีความสำคัญมากกว่าข้อมูลชั้นรอง เนื่องจากผู้วิจัยได้เป็นผู้ค้นคว้าสำรวจ ทดสอบ หรือวัดด้วยตนเอง ทำให้ข้อเท็จจริงที่ได้มีความเชื่อถือได้มากกว่า ข้อมูลชั้นรองนั้นควรจะต้อนนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อถือที่แน่นอนเสียก่อนที่จะนำมาใช้ ฉะนั้นโดยหลักการแล้วในการวิจัยผู้ประสงค์จะทำการวิจัยควรจะต้อนพยายามหาข้อมูลชั้นประถมให้มากที่สุด ในกรณีที่หาข้อมูลชั้นประถมไม่ได้จึงจะหันกลับมาใช้ข้อมูลชั้นรอง

เมื่อได้ข้อมูลมาเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยก็จะต้อนนำข้อมูลนั้นมาแยกประเภท หลักการทั่วไปของการแยกประเภทก็คือนำเอาข้อเท็จจริงที่มีลักษณะคล้ายกันหรือทำนองเดียวกันมารวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน การแยกแยะข้อมูลนี้อาจทำได้เป็นหลายอย่าง เช่น อาจแยกเป็น 5 ประเภท ประเภทที่หนึ่ง ลักษณะทั่วไป หมายถึงลักษณะที่ปรากฏเห็นได้ ขนาด รูปร่าง และอายุหรือเวลาที่ใช้ ประเภทที่สอง องค์กรประกอบได้แก่ ส่วนประกอบต่าง ๆ สมาชิก และองค์ประกอบของสิ่งนั้น ๆ ประเภทที่สาม โครงสร้างหรือรูปร่างได้แก่ เค้าโครงหรือรากฐานที่ทำให้เกิดข้อมูล ประเภทที่สี่ ความเปลี่ยนแปลงได้แก่ พลังหรือปัจจัยที่ทำให้ข้อมูลมีลักษณะต่าง ๆ กัน และประเภทที่ห้า ได้แก่ขั้นของความเจริญ หรือแนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงหรือ การเพิ่ม

พูนของปริมาณต่าง ๆ ที่มีในข้อมูล การแยกออกเป็นประเภทเหล่านี้จะทำให้ก็ต่อเมื่อผู้วิจัยสามารถมองเห็นลักษณะความแตกต่างหรือความเหมือนกันของสิ่งที่ผู้วิจัยได้พยายามสังเกต สํารวจ ทดสอบ หรือวัด<sup>3</sup>

การแยกแยะข้อมูลออกเป็นประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ในแง่ที่จะทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบได้ว่า ข้อเท็จจริงประเภทใดมีความสำคัญต่อปัญหาที่กำลังวิจัย ข้อมูลที่แยกออกเป็นประเภท ๆ เหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถพิจารณาลักษณะและขอบเขตของประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้ ข้อมูลที่รวบรวมและแยกประเภทได้แล้วอาจนำมาแสดงในรายงานวิจัยในรูปแบบของตารางหรือแผนภูมิหรือปริมาณสถิติรวม ๆ ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาว่าข้อมูลอันใดมีความมากน้อยกว่ากัน และเสนอผลการวิเคราะห์ในรายงานการวิจัย รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอข้อมูลจะได้กล่าวถึงอีกในเรื่องการเขียนรายงานวิจัย

## II. การสังเกต

การสังเกต (observation) คือการที่จะศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือหน่วยงาน หรือให้ทราบลักษณะปัจจุบันหรือความเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นเกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัย กล่าวโดยย่อการสังเกตคือการพิจารณาปรากฏการณ์ต่าง ๆ นั้นเอง

การสังเกตในความหมายอย่างแคบ หมายถึงการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง (direct observation) การสังเกตในความหมายอย่างกว้างนั้นหมายถึงการศึกษาพิจารณาปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งด้วยวิธีการสังเกตด้วยตนเองและวิธีการที่จะใช้เครื่องมือหรือวิธีอื่น ๆ สังเกต เช่น วิธีสัมภาษณ์ หรือส่งแบบสอบถามก็อาจนับได้ว่าเป็นวิธีสังเกตทางอ้อม (indirect observation)

### 1. ลักษณะของการสังเกตด้วยตนเอง (direct observation)

การสังเกตอ้อมมีลักษณะแตกต่างกับการเพียงแต่ดูหรือการเพียงแต่พิจารณาลักษณะต่าง ๆ ของสิ่ง ๆ หนึ่ง หรือปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ การสังเกตที่จะช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยได้ควรมีลักษณะ 5 ประการดังต่อไปนี้<sup>4</sup>

<sup>3</sup>Good and Scates, *op. cit.*, pp. 494-496.

Rummel and Ballaine, *op.cit.*, pp. 59-61.

<sup>4</sup>Good and Scates, *op.cit.*, pp.648-650.

(1) การสังเกตต้องมีความมุ่งหมายที่แน่นอนและชัดเจนว่าประสงค์จะทราบสิ่งใดหรือเรื่องใด

(2) การสังเกตจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาที่จะสังเกต เวลาที่กำหนดนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสม สอดคล้อง กับองค์ประกอบหรือปัจจัยของสิ่งหรือปรากฏการณ์ที่จะสังเกต การที่เพียงแต่ไปหาข้อเท็จจริงในเวลาใดก็ได้โดยมิได้พิจารณาเสียก่อนย่อมไม่เป็นการสังเกต

(3) การสังเกตจะต้องทำให้สามารถทราบความสัมพันธ์ของปริมาณสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งหรือปรากฏการณ์ที่สังเกต การที่เพียงแต่พิจารณาหรือมั่งคั่งอยู่ ๆ ย่อมไม่เป็นการสังเกต

(4) การสังเกตจะต้องมีการบันทึก จะต้องดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อเท็จจริงในทันที ในระหว่างการสังเกตหรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ การสังเกตย่อมไม่อาศัยความทรงจำเป็นหลัก

(5) การสังเกตจะต้องมีการทดสอบความเชื่อถือได้ (validity) ผู้สังเกตจะต้องมีความชำนาญหรือได้รับการฝึกฝนอบรมในการสังเกต จึงจะสามารถสังเกตข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ ผลของการสังเกตจะต้องสามารถทดสอบซ้ำได้อีก

การสังเกตอาจทำได้ในหลายลักษณะ ผู้สังเกตอาจจะสังเกตปรากฏการณ์ที่ตนสามารถควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้ การสังเกตเช่นนี้อาจทำได้ในห้องทดลอง ปรากฏการณ์บางอย่าง ผู้สังเกตอาจไม่มีความสามารถที่จะควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้ แต่ผู้สังเกตก็ย่อมทำการสังเกตปรากฏการณ์เช่นนี้ได้ ผู้สังเกตอาจจะสังเกตปรากฏการณ์ทางการบริหารธุรกิจได้โดยพยายามทำตัวเป็นสมาชิกหรือบุคคลพวกเดียวกันกับกลุ่มหรือหน่วยงานที่จะสังเกต การสังเกตทำนองนี้ แปลว่าผู้สังเกตจะต้องเข้าไปร่วมใช้ชีวิต หรือไปร่วมดำเนินกิจกรรมกับบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่มหรือหน่วยงานนั้น ๆ ผู้สังเกตอาจจะพยายามปลอมตัวหรือพยายามทำการด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดที่จะทำให้บุคคลในกลุ่มหรือหน่วยงานนั้น ๆ ยอมรับว่าผู้สังเกตเป็นสมาชิกในกลุ่มหรือของหน่วยงานการสังเกตเช่นนี้ย่อมมีผลให้ผู้สังเกต สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้โดยละเอียดกว่า การที่ผู้สังเกตทำตัวเป็นบุคคลภายนอก อย่างไรก็ตามผู้สังเกตก็อาจจะรวบรวมข้อมูลได้โดยไม่จำเป็นต้องพยายามปลอมตัวหรือกระทำการที่จะทำให้บุคคลในกลุ่มหรือหน่วยงานนั้น ๆ เชื่อว่าผู้สังเกตเป็นสมาชิกคนหนึ่งของหน่วยงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการและลักษณะของปรากฏการณ์ที่สังเกตบางครั้งผู้สังเกตอาจจะต้องการสังเกตได้โดยไม่ต้องปรากฏตัวให้ผู้ถูกสังเกตทราบว่ามีผู้สังเกตอยู่ด้วย เช่น อาจจะใช้กระจกที่มองเห็นได้ข้างเดียวหรืออาจจะใช้เครื่องบันทึกเสียงหรือเครื่องถ่ายภาพหรือเครื่องถ่ายภาพโทรทัศน์

## 2. หลักของการสังเกตที่<sup>5</sup>

ถึงแม้ว่าการสังเกตจะทำได้หลายอย่างหลายแนว แต่ก็มีหลักกว้าง ๆ ที่จะยึดถือได้ว่าการสังเกตที่ดีนั้นจะต้องทำอย่างไร ไม่ว่าการสังเกตนั้นจะทำโดยอย่างไรหรือโดยแนวใด หลักของการสังเกตที่ดีมี ๗ ประการ คือ

(1) การหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่จะสังเกตก่อนการสังเกต ผู้สังเกตจะต้องพยายามศึกษาให้ทราบล่วงหน้าก่อนว่า ปรัชญาการณฺ์ชนิดใดหรือเรื่อง ใดบ้างที่มีค่าควรแก่การสังเกต สภาพการณฺ์และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาการณฺ์นั้น ๆ จะช่วยให้ผู้สังเกตตัดสินใจได้ว่าควรจะไปสังเกตข้อเท็จจริงในประเด็นใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาการณฺ์นั้น ๆ และในเวลาใด

(2) ความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่จะสังเกตกับประเด็นปัญหาที่จะวิจัย ปัญหาการวิจัยที่ได้ตั้งขึ้นย่อมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กำหนดได้ว่าควรจะต้องใช้ข้อมูล ประเภทใดในเรื่องใด ฉะนั้นผู้สังเกตจะต้องตั้งประเด็นที่จะสังเกตที่จะทำให้สามารถได้ข้อมูลประเภทนั้น ๆ หรือเรื่องนั้น ๆ มา การที่เพียงแต่ตั้งใจไว้ว่าจะไปสังเกต ขบวนการและวิธีการต่าง ๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาการณฺ์นั้น ๆ ย่อมเป็นการตัดสินใจที่ผิด เพราะอาจจะเป็นการเสียเวลา ไปโดยเปล่าประโยชน์ ในกรณีที่ได้ข้อมูลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่จะวิจัย หรืออาจจะทำให้ได้ข้อมูลในประเภทหรือประเด็นที่ต้องการน้อยลงไป เพราะผู้สังเกตพยายามสังเกตข้อเท็จจริงทุกอย่างแทนที่จะให้ความสำคัญ ของข้อมูล ประเภทที่มีความจำเป็นต่อการศึกษาปัญหาที่จะวิจัย อย่างไรก็ตามก็ไม่ได้แปลว่าผู้สังเกตควรจะพยายามตั้งหน้าตั้งตาสังเกตแต่ข้อเท็จจริงในประเภทหรือเรื่องทีเลือกไว้แล้วเท่านั้น ผู้สังเกตควรมีความไหวตัวที่จะตระหนักถึงกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีส่วนเกี่ยวข้องได้ การที่จะเลือกสังเกตข้อเท็จจริงแต่ในด้านที่จะสอดคล้องกับปัญหาการวิจัยได้ก็อาจทำได้โดยการวางแผนเวลาที่จะไปสังเกตให้สอดคล้องกับสภาพการณฺ์ และสภาวะที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาการณฺ์นั้น

(3) วิธีบันทึกข้อสังเกต การสังเกตจะต้องมีการบันทึกรายละเอียดข้อเท็จจริงที่สังเกตได้โดยทันทีหรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ การที่จะบันทึกข้อสังเกตให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่

<sup>5</sup>Schuessler, K.F., *Social Research Methods*, pp.35-45.  
Rummel and Ballainc, *op. cit.*, pp. 81-89,

สังเกตได้นี้ ผู้สังเกตควรจะกำหนดวิธีที่จะบันทึกไว้ล่วงหน้า เช่นอาจจะเตรียมสารบัญหัวข้อปัญหาที่จะสังเกตไว้

(4) ประเภทของข้อมูลที่จะได้จากการสังเกต พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้สังเกตพยายามวัดหรือสังเกตนั้น ควรจะได้มีการตีความหมายแยกประเภท ลักษณะออกไปอีกด้วย ผู้สังเกตอาจใช้ตารางแถมช่องที่มีรายชื่อหรือรายการของพฤติกรรมหรือขบวนการของสิ่งที่สังเกตและอีกสองช่องเพื่อบันทึกปริมาณและลักษณะของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่สังเกต ผู้สังเกตควรจะตั้งใจที่จะศึกษาปรากฏการณ์นั้น ๆ ให้เข้าใจชัดเจนว่า ข้อเท็จจริงที่สังเกตได้นั้นมีลักษณะต่าง ๆ กันและเกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์อย่างไร เพื่อที่จะให้สามารถแยกประเภทของข้อเท็จจริงที่ได้มา

(5) ความระมัดระวังและความวินิจฉัยเคราะห์ ผู้สังเกตจะต้อง ระวังว่าตน ได้เตรียมการที่จะสังเกตมาพร้อมแล้วและในระหว่างที่ทำการสังเกตก็ได้ตั้ง ออกจากใจที่จะพิจารณาประเด็นสำคัญ ๆ ที่ได้กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า ความระมัดระวังและความวินิจฉัยเคราะห์นี้จะช่วยทำให้ผู้สังเกตได้ข้อเท็จจริงที่ไม่บิดเบือนไปจากความเป็นจริง และมีความแน่นอนเชื่อถือได้ไม่ใช่เป็นข้อเท็จจริงที่สักแต่ว่าได้เห็นและบันทึกเอาไว้เท่านั้น

(6) การแยกข้อเท็จจริงที่ไม่เกี่ยวข้องกันออกจากกัน ในการสังเกตข้อเท็จจริงในเชิงคุณ (qualitative) ผู้สังเกตจะต้องพยายามพิจารณาข้อเท็จจริงประเภทหนึ่ง ให้แยกออกจากข้อเท็จจริงอีกประเภทหนึ่งโดยเด็ดขาด ผู้สังเกตจะต้องพยายามไม่ให้ปริมาณคุณค่าของข้อเท็จจริงประเภทหนึ่งมาทำให้การพิจารณาปริมาณคุณค่าของข้อเท็จจริงอีกประเภทหนึ่งบิดเบือนไป ในการสอบและวัดข้อเท็จจริงในเชิงคุณค่านั้น ผู้สังเกตอาจจะได้สถิติข้อเท็จจริงที่บิดเบือนไป เพราะถูกอิทธิพลของข้อเท็จจริงประเภทอื่น ๆ มาครอบงำ ยกตัวอย่างเช่น ผู้สังเกตที่พยายามบันทึกลักษณะการแต่งกายและประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำของผู้บริหารบริษัทธุรกิจ ผู้สังเกตผู้นี้อาจจะให้คะแนนลักษณะการแต่งกายสำหรับบางคนสูง เมื่อได้ให้คะแนนในเรื่องนี้สูงแล้วในเวลาให้คะแนนความเป็นผู้นำก็อาจจะให้คะแนนสูงตามไปด้วย การที่ถูกอิทธิพลของข้อเท็จจริงในเรื่องลักษณะการแต่งกายมาครอบงำเช่นนี้ย่อมทำให้ข้อเท็จจริงในเรื่องความเป็นผู้นำบิดเบือนไป

(7) ทักษะในการใช้เครื่องมือบันทึกผล การสังเกตที่ดีจะต้องมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการบันทึกผล ฉะนั้น ผู้สังเกตจึงควรพยายามฝึกฝนอบรมให้เกิดความชำนาญชำนาญในการใช้

เครื่องมือบันทึกผลการสังเกตเพื่อไม่ให้ผลของการสังเกต หรือข้อเท็จจริงที่ได้สังเกตมาบิดเบือนไป เพราะความล่าช้าในการบันทึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรพยายามฝึกฝนใช้เครื่องมือนี้ให้คล่องแคล่วจริง ๆ เสียก่อนจึงจะเริ่มลงมือสังเกต ถ้าหากว่าจะต้องมีการสังเกตกันหลาย ๆ คนพร้อม ๆ กัน ก็ควรจะมีการสัมมนาอภิปรายและทดลองใช้ให้แน่ใจว่าทุกคนจะมีแนวและวิธีการเดียวกันในการบันทึกข้อสังเกต

ในกรณีที่ ผู้วิจัยจัดคณะผู้สังเกตขึ้นเป็นพิเศษ ผู้วิจัยควรจะได้ทำการฝึกฝนอบรมคณะผู้สังเกตเสียก่อน เพราะผู้สังเกตนี้อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นตัวแปรอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาปัญหาที่จะวิจัย ตัวผู้สังเกตเองเท่ากับเป็นอุปกรณ์การวัดอย่างหนึ่ง ฉะนั้นผู้สังเกตควรจะได้รับการฝึกอบรมให้สังเกตเห็นสิ่งที่ควรสังเกตได้ด้วยความเที่ยงตรงและไม่ลำเอียง แม้แต่ตัวผู้วิจัยเองก็ตามควรจะตั้งหลักในการที่จะสังเกตด้วยความยุติธรรมและเที่ยงตรง การที่สังเกตได้ด้วยความยุติธรรมและเที่ยงตรงนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่แน่นอนเชื่อถือได้ ในการฝึกอบรมผู้สังเกตควรจะเริ่มต้นด้วยการอธิบายลักษณะความมุ่งหมายของโครงการวิจัย ความเข้าใจในเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้สังเกตทราบว่าทำไมจึงต้องกำหนดเวลานั้นเวลานั้นเป็นเวลาสังเกต ตารางกำหนดการสังเกตควรจะทำความเข้าใจให้แจ่มแจ้ง ผู้ที่สังเกตควรจะได้รับการฝึกฝนให้สามารถมองเห็นแนวประเด็นต่าง ๆ ที่ควรพิจารณา เพราะจะทำให้การสังเกตเป็นไปด้วยความแน่นอนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรนำผู้สังเกตไปลองซ้อมการสังเกตก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง ๆ ผู้วิจัยจะต้องซักซ้อมให้ผู้สังเกตเข้าใจชัดเจนแน่นอนว่าทุกคนในคณะผู้สังเกตจะมีวิธีและขบวนการในการสังเกตในแนวเดียวกัน ผลของการซ้อมทดลองปฏิบัติการสังเกตจะช่วยให้ทราบว่า จะแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้สังเกตอย่างไรบ้าง อย่างไรก็ตามผู้วิจัยควรเปิดโอกาสให้ผู้สังเกตได้เสนอความคิดเห็นที่จะแก้ไขตารางกำหนดการสังเกตตลอดจนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตได้บ้าง

โดยหลักทั่ว ๆ ไปแล้ว ถ้าตัวอย่างของปรากฏการณ์ที่สังเกตมีมากขึ้นก็ย่อมทำให้ข้อเท็จจริงที่สังเกตได้มีความแน่นอนเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในการสังเกตข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้สังเกตย่อมมีข้อเสียเปรียบในเรื่องนี้ เพราะว่าพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ทางสังคมศาสตร์ที่เกิดขึ้นนั้นมีได้มีความคงที่เสมอไป ในการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ เช่นพฤติกรรมของสมาชิกในหน่วยงานหรือพฤติกรรมของผู้นำการสัมมนาหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสมาชิกสโมสรหรือสมาคมต่าง ๆ ถ้าผู้สังเกตพยายามเพิ่มปริมาณของตัวอย่างปรากฏการณ์ที่สังเกตให้มากขึ้นก็อาจจะไม่ได้เห็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหล่านี้คงที่เหมือนกันทุกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในการสังเกตพฤติกรรมของมนุษย์และสังคมและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ถ้าหากผู้สังเกตได้มีโอกาสสังเกตพฤติกรรมและปฏิกิริยาในปรากฏการณ์

นั้น ๆ ในสภาพการณ์และสภาวะต่าง ๆ ออกไปก็ย่อมจะช่วยให้เห็นข้อเท็จจริง ได้มากขึ้น ข้อสำคัญที่ควรระวังในเรื่องการสังเกตที่ดีก็คือว่า ผู้สังเกตจะต้องพยายามไม่เพียงแต่มองดู แต่ต้องพยายามมองหาข้อเท็จจริงโดยอาศัยแนวประเด็นที่ได้ตั้งไว้ก่อนที่จะปฏิบัติงานสังเกต

### 3. มาตรการแยกประเภทในการสังเกต

ในการประมวลข้อเท็จจริงจากการสังเกต ผู้สังเกตย่อมจะต้องมีเจตนาารมณ์ที่จะบันทึกกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงไว้ การที่จะบันทึกกิจกรรมไว้ได้ครบทุกอย่างนี้ก็จะต้องอาศัยมาตรการแยกประเภทที่ดี เพราะถ้าหากผู้สังเกตไม่ได้ตั้งเข้มีการแยกประเภทกิจกรรมต่าง ๆ ไว้แล้วก็อาจจะบันทึกได้แต่เพียงกิจกรรมบางอย่าง หรืออาจจะไปบันทึกกิจกรรมในประเภทที่ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่ต้องการจะได้ มาตรการแยกประเภทใหญ่ ๆ อาจกล่าวได้ว่ามี 3 มาตรการ คือ<sup>6</sup>

(1) มาตรการลำดับ (ordinal scale) เมื่อผู้สังเกตจัดสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นลำดับตามมาตรฐานการวัดอย่างหนึ่งอย่างใดเช่น จัดให้เป็นลำดับที่ 1 ที่ 2 ที่ 3 ไปเรื่อย ๆ จนถึงที่สุดท้าย การจัดลำดับอย่างนี้เรียกว่า จัดโดยอาศัยมาตรการลำดับ ในการจัดลำดับเช่นนี้ ผู้สังเกตย่อมไม่ได้แยกแยะความแตกต่างในเชิงปริมาณระหว่างลำดับหนึ่งถึงอีกลำดับหนึ่ง กล่าวคือไม่ทราบว่าที่ ๑ มาก มากกว่าที่ 2 เท่ากับที่ 2 มากกว่าที่ 3 หรือเปล่า แต่ผู้สังเกตสนใจแต่เพียงว่าที่ 1 ย่อมมากกว่าที่ 2 และที่ 2 ย่อมมากกว่าที่ 3

(2) มาตรการอัตราส่วน (ratio scale) เมื่อผู้สังเกตทราบปริมาณแน่นอนของหน่วยแต่ละหน่วยก็อาจจะบันทึกผลของการสังเกตออกมาเป็นมาตรการอัตราส่วนได้ ในการบันทึกโดยอาศัยมาตรการอัตราส่วนนี้ ผู้สังเกตจะนำปริมาณของแต่ละหน่วยมาจัดเรียงตามลำดับแล้วตีค่าของปริมาณของหน่วยแต่ละสองหน่วยที่ใกล้เคียงกัน เมื่อได้ทราบค่าความแตกต่างที่สัมพันธ์กันทั้งหมดนี้แล้วก็แสดงตัวเลขให้เห็นว่าแต่ละหน่วยมีค่าเป็นปริมาณที่เท่าตัว ของหน่วยที่ลำดับรองลงไป ยกตัวอย่างเช่น พนักงานพิมพ์ดีด 6 คน พิมพ์ข้อความอย่างเดียวกันในเวลาเท่ากัน ด้วยเครื่องพิมพ์ชนิดเดียวกันที่มีสภาพใกล้เคียงกัน ผลปรากฏว่าพนักงานทั้ง 6 คน พิมพ์

<sup>6</sup>Schuessler, *op.cit.*, pp. 32-34.



ถ้าผิดเป็นจำนวนทั้งนี้คนที่ 1 พิมพ์ผิด 10 คำ คนที่ 2 และที่ 3 คนละ 8 คำ คนที่ 4 ผิด 7 คำ คนที่ 5 ผิด 5 คำ คนที่ 6 ผิด 4 คำ เมื่อผู้สังเกตนำปริมาณเหล่านี้มาพิจารณา ก็จะเห็นว่า คนที่ 1 พิมพ์ผิดมากกว่าคนที่ 2 หรือที่ 3 เป็นจำนวน 2 คำ มากกว่าคนที่ 4 เป็นจำนวน 5 คำ มากกว่าคนที่ 3 จำนวน 5 คำ และมากกว่าคนที่ 6 จำนวน 6 คำ ส่วนคนที่ 2 และที่ 3 พิมพ์ผิดมากกว่าคนที่ 4 เป็นจำนวน 1 คำ และมากกว่า... เป็นต้นไปเรื่อย ๆ ผู้สังเกตก็จะสามารถบันทึกลงไปได้ว่าผู้ใดผิดมากกว่าผู้ใดเป็นที่เท่าตัว และในขณะเดียวกันก็อาจนำปริมาณการผิดนี้มารวมกันแล้วหาอัตราเฉลี่ย การบันทึกโดยอาศัยมาตราส่วนนี้ย่อมได้เปรียบกว่ามาตราลำดับ เพราะไม่เพียงแต่ทราบที่ ผู้ใดหรือสิ่งใดควรอยู่ลำดับใดแต่ยังได้ทราบเพิ่มว่ามีความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ อย่างใดอีกด้วย

(3) มาตราช่วงระยะ (interval scale) เมื่อผู้สังเกตระบุแต่เพียงความแตกต่างระหว่างหน่วยแต่ละ 2 หน่วย เรียกได้ว่าผู้สังเกตนั้นได้ใช้มาตราช่วงระยะเป็นแนวการบันทึกข้อสังเกต เช่น ในตัวอย่างเรื่องพิมพ์ผิดที่ยกมาในย่อหน้าก่อนนี้ ผู้สังเกตอาจจะบันทึกแต่เพียงความแตกต่างระหว่างคนที่ 1 กับคนที่ 2 และที่ 3 ความแตกต่างระหว่างคนที่ 2 และคนที่ 3 กับคนที่ 4 และความแตกต่างระหว่าง... ไปเรื่อย ๆ ฉะนั้นตัวเลขที่จะบันทึกก็เป็น 2, 1, 2, 1 ปริมาณ ที่บันทึกไว้นี้อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงเท่าใดก็ได้ เช่น อาจจะเป็น 4, 2, 4, 2 หรือ 20, 10, 20, 10 หรือ ฯลฯ การบันทึกเช่นนี้ทำให้ทราบปริมาณความแตกต่างของหน่วยแต่ละ 2 หน่วยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการบันทึกแต่เพียงความแตกต่างระหว่างหน่วยแต่ละ 2 หน่วยนี้ ย่อมอาจจะทำให้การพิจารณาข้อเท็จจริงบิดเบือนไปก็ได้ เช่นความแตกต่างเป็นปริมาณ 10 อาจจะมีค่าไม่เหมือนกันระหว่าง 1,000 กับ 1,010 และระหว่าง 10 กับ 20

มาตราอัตราส่วนเป็นมาตราที่นับได้ว่ามีประโยชน์มากกว่ามาตราอื่น ๆ แต่มิได้หมายความว่าในการบันทึกจะต้องใช้มาตรานี้เพียงมาตราเดียว ในผลงานวิจัยบางเรื่องก็มีการใช้มาตราช่วงระยะบ้าง ฉะนั้นผู้ที่ประสงค์จะทำการวิจัยจึงควรที่จะศึกษามาตราทั้ง 3 มาตรานี้ไว้

#### 4. ประโยชน์และข้อจำกัดของการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสังเกต

การใช้ประโยชน์จากวิธีการสังเกตด้วยตนเอง ในการรวบรวมข้อมูลนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้สังเกตที่จะหลีกเลี่ยงอคติ พลังสัญญาณ (power of perception) ความสามารถในการพิจารณาเหตุการณ์โดยรอบคอบให้เป็นเหตุเป็นผล และความเที่ยงตรงในการบันทึกผลการ

สังเกต ถ้าหากว่ามีสิ่งเหล่านี้ครบก็จะทำให้การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสังเกตนี้มีประโยชน์หลายประการ เช่น<sup>7</sup>

(1) ได้ข้อเท็จจริงด้วยวิธีทางตรง เพราะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้น ๆ พฤติกรรมบางอย่างของมนุษย์และสังคมจะศึกษาด้วยวิธีอื่นนอกจากวิธีสังเกตด้วยตนเอง

(2) ช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนพฤติกรรมในสภาพการณ์และสภาวะต่าง ๆ อย่างแท้จริง

(3) สามารถบันทึกข้อเท็จจริงได้ในระหว่างที่กำลังเกิดขึ้นจริง ๆ

(4) ช่วยให้ได้ข้อเท็จจริงที่ไม่บิดเบือน เพราะเป็นข้อเท็จจริงที่เก็บได้โดยบุคคลหรือสิ่งนั้น ๆ โดยไม่มีโอกาสที่จะต้องนึกคิดเปลี่ยนแปลงแก้ไข

อย่างไรก็ดี บุคคลย่อมไม่ได้ตัดสินใจว่าอะไรเป็นอะไรจากการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว การที่จะตัดสินใจว่าอะไรเป็นอะไร ย่อมต้องอาศัยการพิจารณาหาเหตุผลจากข้อเท็จจริงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ การที่จะต้องอาศัยความสามารถในการคิดหาเหตุผลและ สัญญาณของผู้สังเกตเพื่อเป็นเครื่องตัดสินใจว่าอะไรเป็นอะไรนี้ ย่อมทำให้ผลของการสังเกตไม่ครบถ้วนและขาดความแน่นอน ทั้งนี้ เพราะผู้สังเกตอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่ควรจะเห็น และเมื่อระยะเวลาได้ผ่านไปแล้ว จึงได้เห็นว่าได้มองข้ามสิ่งบางสิ่งหรือเรื่องบางเรื่องไปเสีย นอกจากนี้ในการสังเกตยังมีข้อจำกัดอื่น ๆ อีกหลายอย่าง เช่น<sup>8</sup>

(1) ผู้ถูกสังเกตเมื่อรู้ว่าตนกำลังถูกสังเกต อาจจะพยายามสร้างรอยประทับใจพิเศษให้แก่ผู้สังเกต

(2) เหตุการณ์หรือกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นนี้อาจจะคาดการณ์หรือคาดคะเนให้แน่ นอนล่วงหน้าไม่ได้ ทำให้ผู้สังเกตไม่ได้ไปอยู่สังเกตในระยะเวลาที่ควรมีการสังเกตได้ นอกจากนี้ถ้าผู้สังเกตพยายามเฝ้ารอคอยให้มีกิจกรรมที่คาดไว้ เกิดขึ้นก็อาจจะใช้เวลานานมากหรือเสียเวลาเกินไป

<sup>7</sup>Rummel and Ballaine, *op.cit.*, pp. 91-92.

<sup>8</sup>Good and Scates, *op. cit.*, pp.661-662

(3) ในบางครั้ง องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ไม่ทราบล่วงหน้า เช่น สภาพอากาศ หรือ ความสนใจพิเศษอื่น ๆ อาจทำให้การสังเกตทำได้โดยไม่ราบรื่น

(4) เหตุการณ์หรือกิจกรรมบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ หรืออาจจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลายแห่ง ซึ่งทำให้ยากแก่การไปสังเกตให้ได้ผลครบถ้วน

(5) เรื่องบางเรื่องอาจจะยากที่จะไปสังเกต เช่น เหตุการณ์หรือกิจกรรมส่วนตัวของ ชีวิตของบุคคล เรื่องประเภทนี้อาจต้องใช้วิธีสัมภาษณ์หรือการส่งแบบสอบถาม

### III. การส่งแบบสอบถาม

วิธีการเก็บข้อมูลควรจะต้องสอดคล้องกับปัญหาที่จะวิจัย ในบางครั้งการทดลองในห้องปฏิบัติการแล้วเก็บข้อมูลด้วยวิธีสังเกตผลของการทดลองนั้น อาจจะไม่ทำให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยวิเคราะห์ปัญหาในการวิจัย ปัญหาที่จะวิจัยบางเรื่องจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นหรือข้อเท็จจริงซึ่งบุคคลแต่ละคนในที่ต่าง ๆ กันเท่านั้นทราบ ฉะนั้นในบางโอกาสผู้วิจัยจึงอาจจะต้องใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่จะรวบรวมข้อมูลเหล่านี้

แบบสอบถามในที่นี้หมายถึง เครื่องมือที่จะรวบรวมข้อมูล โดยให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้วิจัยเป็นผู้ตอบคำถามตามที่ผู้วิจัยกำหนด การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลนี้ไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่ายและเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยคิดจะถามอย่างไรก็ได้ ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะต้องมีทักษะและความสามารถที่จะกำหนดคำถามด้วยความปราณีต การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีใช้แบบสอบถามเป็นงานที่กินเวลา และยากที่จะให้ครอบคลุมถึงประเด็นต่าง ๆ ทุกอย่างที่ผู้วิจัยประสงค์จะได้เพื่อมาทำการวิเคราะห์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังอาจจะต้องยอมเสี่ยงกับการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีของผู้รับแบบสอบถามที่อาจจะมีต่อผู้วิจัย ฉะนั้นในบางครั้งผู้วิจัยบางคนอาจจะไม่ได้คำนึงถึงข้อเหล่านี้แล้วก็ได้ผลผลิตมาที่จะใช้แบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูล เพราะเห็นว่าเป็นวิธีที่จะหลีกเลี่ยงความลำบากโดยไม่ต้องไปเที่ยวค้นหาข้อมูล เพียงแต่ส่งแบบสอบถามไปมีคนตอบมาให้ก็ได้ข้อมูลแล้ว อาจจะกล่าวได้ว่าในกรณีบางอย่างที่คล้ายกับกรณีที่จะระบุต่อไปนี้ ผู้วิจัยไม่ควรจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล<sup>9</sup>

<sup>9</sup>Rummel and Ballaine, *op. cit.*, pp. 108-114.  
Rigby, *op. cit.*, pp. 104-105.

(1) การรวบรวมข้อมูลซึ่งอาจจะเก็บได้จากแหล่งอื่นได้ดีกว่าและที่ยุ่งตรงกว่า ถ้าหากว่าผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปอีก ก็อาจจะทำให้ผู้รับแบบสอบถามเกิดความอึดหนาระอาใจ

(2) การตั้งคำถามที่ผู้รับแบบสอบถาม อาจจะเห็นว่าไม่มีความสำคัญหรือเป็นเรื่องตลก

(3) การตั้งคำถามที่ผู้รับแบบสอบถามไม่ทราบข้อเท็จจริง

(4) การตั้งคำถามที่มีความยาวมากจนทำให้ผู้รับแบบสอบถามรู้สึกว่าจะไม่มีเวลาพอที่จะ

ตอบ

ฉะนั้น เมื่อผู้วิจัยตกลงใจจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยก็ต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า ตนประสงค์จะได้ข้อเท็จจริงหรือความเห็นอันใดเพื่อจะให้แน่ใจว่าผู้ที่จะรับแบบสอบถามนั้นเป็นแหล่งที่จะให้ข้อเท็จจริงที่ต้องการจริง ๆ และไม่มีทางอื่นดีกว่าที่จะใช้เพื่อการรวบรวมข้อมูล ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยจะต้องแน่ใจอีกว่า ข้อเท็จจริงเหล่านั้นจะมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับแนวการวิเคราะห์ปัญหาที่จะทำการวิจัย เมื่อแน่ใจในสิ่งเหล่านี้ ผู้วิจัยก็ต้องตัดสินใจว่าใครจะเป็นผู้รับแบบสอบถาม และจะต้องพยายามหาวิธีการที่จะชักจูงให้ผู้รับแบบสอบถามร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

### 1. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นรายการของคำถาม คำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามจะตั้งคำถามให้มีความหมายเพื่อให้ได้ความจริงบางอย่างความจริงนี้อาจจะเกี่ยวกับสภาพการณ์ แนวปฏิบัติ หรือความเห็นของผู้รับแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าผู้รับแบบสอบถามจะรู้เรื่องพอที่จะตอบแบบสอบถามได้

การตั้งคำถาม ตลอดจนการจัดเรียงคำถามและการวางรูปของแบบสอบถามเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้รับแบบสอบถามให้ความร่วมมือในการตอบ รูปของแบบสอบถามควรจะจัดวางให้มีลักษณะพิเศษเป็นที่ดึงดูดสายตาของผู้รับ แบบสอบถาม และให้ดูสะดวกที่จะอ่านเพื่อที่จะให้ผู้รับแบบสอบถามไม่ลำบากในการที่จะอ่านคำถามหนึ่ง ๆ และตอบคำถามนั้น ๆ แบบสอบถามที่มีรูปร่างดีเยี่ยม ทำให้ผู้รับแบบสอบถามเห็นความสำคัญและความมีคุณค่าทางวิชาการของเรื่องที่สอบถาม แบบสอบถามที่เพียงแต่จัดวางคำถามเรียง ๆ กันไปโดยไม่คำนึงถึงว่าผู้รับแบบสอบถามจะอ่านได้สะดวกหรือไม่ อาจจะทำให้ผู้รับแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนมา

ยังผู้วิจัยน้อยลง กล่าวโดยทั่ว ๆ ไปแล้วลักษณะรูปร่างของแบบสอบถามควรจะมีคหลักษณ์กว้างๆ ดังนี้<sup>10</sup>

- (1) มีหนังสือหรือจดหมายนำเพื่อทำให้ผู้รับแบบสอบถามเข้าใจความมุ่งหมายของแบบสอบถาม และชักจูงให้ผู้รับแบบสอบถามร่วมมือในการตอบ
- (2) หัวข้อเรื่องที่จะวิจัย
- (3) ความมุ่งหมายของปัญหาที่จะวิจัย
- (4) บุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการวิจัย
- (5) ชื่อและที่อยู่ของบุคคลหรือหน่วยงานที่จะขอให้ผู้รับแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืนมา
- (6) คำถาม

## 2. แบบต่าง ๆ ของคำถาม

คำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามอาจจะแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ประเภทหนึ่งคือคำถามที่ผู้รับแบบสอบถามจะต้องให้คำตอบเป็นถ้อยคำหรือตัวเลข หรือเครื่องหมายอื่นใด เพื่อให้เป็นคำตอบของผู้รับแบบสอบถาม ประเภทที่สองคือคำถามที่ผู้รับเลือกข้อความหรือประโยคที่มีปรากฏอยู่แล้วในแบบสอบถามเป็นคำตอบของตน คำถามประเภทแรกอาจจะเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับแบบสอบถามตอบอย่างใดก็ได้ หรืออาจเป็นคำถามประเภทที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบสั้น ๆ หรือเป็นคำถามที่เว้นที่ว่างไว้ให้ผู้รับแบบสอบถามเติม ส่วนคำถามประเภทที่สองนั้น อาจจะเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับแบบสอบถามเลือกว่าสิ่งนั้น หรือเรื่องนั้นใช่หรือไม่ใช่ ผิดหรือถูก หรืออาจมีข้อความหรือประโยคหลาย ๆ อย่างให้ผู้รับแบบสอบถาม เลือกเอาข้อความหรือประโยคที่ตรงกับความเห็นของตนหรือข้อเท็จจริงที่ตนทราบมากที่สุด แบบสอบถามประเภทหลังนี้อาจจะเป็นเพียงรายการตรวจสอบ (checklist) ก็ได้

- (1) คำถามประเภทที่ผู้รับแบบสอบถามให้คำตอบเอง คำถามประเภทนี้จะมีช่องว่างให้ผู้รับแบบสอบถามได้กรอกข้อความในประเด็นที่ผู้วิจัยประสงค์จะทราบ คำถามประเภทนี้ทำให้

10 Rummel and Ballaine, *op. cit.*, pp. 127-138.

Goldstein, H.K., *Research Standards and Methods for Social Workers*, pp. 136-142.

Good and Scates, *op. cit.*, pp. 614-622.

ผู้รับแบบสอบถามมีโอกาสที่จะเขียนทุกสิ่งทุกอย่างตามที่ตนรู้สึกหรือได้ทราบ ข้อเท็จจริงและ  
ภูมิหลังบางอย่างที่ยากแก่การแยกประเภทควรจะถามด้วยคำถามประเภทนี้ แต่คำถามประเภทนี้  
ก็ทำให้เกิดความลำบากเมื่อเวลาจะประมวลคำตอบ และนอกจากข้อเสียในเรื่องนี้แล้วยังมีข้อ  
เสียอีกประการหนึ่ง คือ คำถามประเภทนี้ทำให้ผู้รับแบบสอบถามมองข้ามหรือไม่ได้คิดถึงเรื่อง  
บางเรื่องที่ควรจะเขียนไว้ในคำตอบ คำถามที่กำหนดให้ตอบเพียงสั้น ๆ อาจทำให้ผู้รับแบบ  
สอบถามไม่ได้แสดงความรู้สึกหรือสิ่งที่ทราบมาได้ทั้งหมด

(2) คำถามประเภทที่ผู้รับแบบสอบถามเลือกคำตอบ จากข้อความหรือประโยคที่มี  
ปรากฏอยู่แล้วในการตั้งคำถามประเภทนี้ผู้วิจัยจะต้องแยกประเภทของข้อเท็จจริงที่ประสงค์จะ  
ได้ไว้ให้ชัดเจนเสียก่อนแล้วจึงตั้งเป็นคำถามที่ผู้รับแบบสอบถามจะได้เลือกข้อความหรือประโยค  
ที่ผู้วิจัยคิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับแบบสอบถามเลือกนั้นจำเป็นจะต้องใช้ถ้อยคำที่ระมัดระวังและมีความหมาย  
ชัดเจนไม่กำกวม ถ้าหากว่ากำหนดข้อความหรือประโยคที่จะให้เลือกชัดเจนไม่กำกวม ก็  
จะได้รับคำตอบที่สะท้อนถึงความรู้สึกและสิ่งที่ผู้รับแบบสอบถามทราบได้มาก แต่อย่างไรก็ดี  
เรื่องบางเรื่องจะกำหนดให้เป็น ขาวดำหรือถูกหรือผิดได้ยาก เพราะฉะนั้นการสร้างคำถาม  
ประเภทนี้จึงเป็นเรื่องที่ทำได้ลำบาก

### 3. การสร้างคำถาม

การสร้างคำถามเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้วิจัยเพราะว่า ผู้วิจัยจะไม่มีโอกาสได้พบปะกับ  
ผู้รับแบบสอบถามเพื่อยืนยันความชัดเจนและความหมายต่าง ๆ ของแบบสอบถามที่จัดส่งไป  
ในการตั้งคำถาม ผู้วิจัยควรจะตั้งคำถามตัวเองว่า ทำไมผู้รับแบบสอบถามจึงจะต้องตอบคำถามที่  
ตนถามไป ผู้รับแบบสอบถามจะทราบข้อเท็จจริงที่ถามหรือไม่ ผู้วิจัยได้อธิบายเหตุผลเป็นอย่างดี  
ดีแล้วหรือไม่ว่าแบบสอบถามนี้ควรจะได้รับการตอบ คำถามที่ตั้งนั้นนั้นจะเป็นคำถามที่ให้ข้อ  
เท็จจริงซึ่งจะช่วยตีความหมายของประเด็นต่าง ๆ ของปัญหาที่วิจัยหรือไม่ ถ้าหากว่าผู้วิจัยตอบ  
คำถามเหล่านี้ว่าใช่ จึงควรจะถือว่าคำถามที่จะสร้างนั้นเป็นคำถามที่จะเป็นประโยชน์กับการวิจัย

คำถามแบบปรนัย เป็นคำถามที่แพร่หลายมากเพราะจะช่วยให้ได้คำตอบที่บิดเบือนจาก  
ความเป็นจริง การสร้างคำถามที่จะช่วยให้ได้คำตอบที่ไม่บิดเบือนความจริงนี้เป็นหลักสำคัญมาก  
การที่จะได้คำถามที่มีคุณสมบัติเช่นนี้ ผู้วิจัยจะต้องยึดหลัก 16 ประการดังต่อไปนี้<sup>11</sup>

<sup>11</sup>Ferber, Robert and Verdoorn, P.J., *Research Methods in Economics and Business*, pp. 213-228.  
Rummel and Ballaine, *op. cit.*, pp. 120-122.

- 1) ชัยความ คำถาม และคำตอบที่จะให้ผู้รับแบบสอบถามเลือก จะต้องมีความหมายชัดเจนและมีใจความสั้น ๆ ไม่ยืดเยื้อ
- 2) ถ้อยคำที่ใช้ในคำถามจะต้องเป็นถ้อยคำที่ไม่มีความหมายกำกวม
- 3) ควรหลีกเลี่ยงการเรียงเรียงประโยคที่สลับซับซ้อน
- 4) คำถามบางข้อจะต้องมีคำอธิบายประกอบเพื่อให้ผู้รับแบบสอบถามมีแนวที่จะพิจารณาตัดสินใจในการตอบ
- 5) ตัดคำที่ฟุ่มเฟือยหรือไม่จำเป็นทิ้ง
- 6) จะต้องไม่ตั้งคำถามที่จะเป็นการนำผู้ตอบให้ตอบตามแนวหนึ่งแนวใด
- 7) ตัดคำถามที่มีความน้อยออกเสีย
- 8) คำตอบ ที่กำหนดไว้ให้ผู้รับแบบสอบถามเลือกจะต้องเป็นที่เข้าใจได้ง่าย
- 9) ใจความของคำถามจะต้องทำให้ผู้รับแบบสอบถามรู้สึกว่าจะเกี่ยวข้องกับสภาวะการณ์หรือข้อเท็จจริงที่จะถาม
- 10) หลีกเลี่ยงการถามความเห็นเว้นแต่ในกรณีที่ยากจะโต้แย้งเพียงความเห็นโดยเฉพาะ
- 11) หลีกเลี่ยงคำถามที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามไม่สนใจเป็นอย่างมาก
- 12) เลือกคำถามที่จะไม่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามต้องเกิดความลำบากใจหรืออึดอัดใจที่จะตอบ
- 13) หลีกเลี่ยงคำถามที่จะตอบได้หลาย ๆ แนว โดยผู้วิจัยประสงค์จะโต้แย้งเพียงคำตอบในแนวเดียวเท่านั้น
- 14) พยายามที่จะให้ผู้รับแบบสอบถามต้องลำบากน้อยที่สุดในการตอบ เช่น อาจจะเพียงให้ผู้รับแบบสอบถามกาเครื่องหมายลงบนแบบสอบถามเท่านั้น
- 15) ตั้งคำถามที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามไม่ต้องคิดมากเกินไปในกรณีที่จะต้องถามเรื่องที่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามต้องคิดมาก ผู้วิจัยอาจจะแยกออกเป็นคำถามย่อย ๆ หลาย ๆ คำถาม เพื่อให้สะดวกแก่การคิดตอบ
- 16) หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นนามธรรม เช่น รวย จน ฉลาด ใจ มีศีลธรรม ฯลฯ เพราะจะทำให้คำตอบขาดความแน่นอน เช่น ถามว่ามีศีลธรรมหรือไม่? ผู้รับแบบสอบถามคนหนึ่ง ๆ ก็จะมีแนวความคิดในเรื่องการมีศีลธรรมในลักษณะต่าง ๆ กัน

เมื่อได้สร้างคำถามแล้ว ผู้วิจัยก็ต้องคำนึงถึงคำชี้แจงประกอบในการตอบ คำถามควรจะต้องมีคำชี้แจงในการตอบ เพราะว่าผู้รับแบบสอบถามไม่มีโอกาสจะไปถามผู้ใดถึงข้อสงสัยที่เกี่ยวกับคำถามในแบบสอบถามนั้น ๆ ผู้วิจัยมีหน้าที่ต้องคาดคะเนว่า ผู้รับแบบสอบถามจะมีแนวความคิดที่จะทำให้เกิดปัญหาอย่างไรบ้างในการตอบแบบสอบถาม แล้วพยายามเขียนคำชี้แจงประกอบคำตอบไว้ให้ชัดเจน คำชี้แจงนี้ไม่ควรจะยาว ในบางครั้งอาจจะทำตัวอย่างการตอบให้ดูแทนที่จะต้องเขียนคำชี้แจงยาว ๆ คำชี้แจงนี้ควรมีลักษณะเด่นกว่าคำถามโดยพิมพ์ให้เป็นอักษรตัวใหญ่หรือสีตัวอักษรคำถาม ตัวอย่างของคำชี้แจงมีในภาพที่ 1

ในบางครั้งก็เป็นการยากที่จะทราบว่า ผู้รับแบบสอบถามจะตอบคำถามด้วยความจริงใจ การที่มีข้อสงสัยเช่นนี้ก็มักมีเหตุหลายประการเช่น

- 1) ผู้รับแบบสอบถามอาจจะไม่ทราบคำตอบ และการที่ทราบคำตอบก็เพราะใช้การคาดคะเน
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามอาจทราบคำตอบ แต่ไม่ได้ใช้ความคิดพิจารณาอย่างลึกซึ้ง
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่เข้าใจคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่กล้าตอบตามความจริงเพราะกลัวอะไรบางอย่าง
- 5) ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะรู้สึกว่าการถามเป็นการล่วงละเมิดส่วนตัวมากเกินไป

ฉะนั้น ผู้วิจัยมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ผู้รับแบบสอบถามเกิดความแน่ใจว่าคำตอบจะไม่นำไปเปิดเผยทำให้มีการเสียหายส่วนบุคคลเกิดขึ้น และคำตอบเหล่านั้นจะไม่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเสียผลประโยชน์ส่วนตนอย่างไร การที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามเกิดความเชื่อมั่นในทำนองนี้อาจทำได้โดยมีจดหมายนำแบบสอบถาม นอกจากนี้แบบสอบถามยังควรพยายามสร้างรอยประทับใจให้แก่ผู้รับแบบสอบถามในแง่ความสำคัญของการตอบ และทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีกำลังใจที่จะตอบอย่างเต็มความสามารถ กล่าวสั้น ๆ ก็คือจะต้องพยายามสร้างความร่วมมือเป็นอันดีกับผู้รับแบบสอบถาม คำถามที่เตรียมไว้ดีเรียบร้อยแล้ว ย่อมไม่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามเสียเวลาในการตอบมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ผู้วิจัยควรจะต้องใส่ข้อความบางอย่างซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่จำเป็นมากในแง่การรับข้อเท็จจริงจากผู้รับแบบสอบถาม แต่ก็อาจจะจำเป็น



## แบบสอบถาม

เพื่อการวิจัยปัญหาภาษาอังกฤษของนักศึกษา สพบ.

2510

## ภาค ก. สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

รายละเอียดเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอน วิชา และนักศึกษา

1. ชื่ออาจารย์ผู้สอน.....
2. ชื่อวิชาที่สอน.....
3. ภาคการศึกษา.....
4. จำนวนนักศึกษาทั้งหมด.....
5. จำนวนนักศึกษาที่ผ่านภาษาอังกฤษตามหลักสูตรของสถาบันฯ.....
6. จำนวนนักศึกษาที่กำลังเรียนภาษาอังกฤษตามหลักสูตรของสถาบันฯ.....

## ภาค ข. สำหรับอาจารย์ผู้สอนกรอก (โปรดวงข้อความที่ต้องการ)

1. ท่านให้นักศึกษาทำงานอะไรบ้างเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ?
  - ก. อ่านตำรา หรือ เอกสารทางวิชาการภาษาอังกฤษ
  - ข. ฟังคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ
  - ค. เขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ
  - ง. พูดโต้ตอบอภิปรายในชั้นเป็นภาษาอังกฤษ
  - จ. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
2. ถ้าท่านให้นักศึกษาอ่านตำราทางวิชาการเป็นภาษาอังกฤษ ท่านให้นักศึกษาอ่านมากน้อยเพียงใด?
  - ก. มากกว่า 10 หน้าพิมพ์ต่อ 1 สัปดาห์
  - ข. น้อยกว่า 10 หน้าพิมพ์แต่ไม่น้อยกว่า 3 หน้าพิมพ์ต่อ 1 สัปดาห์
  - ค. ให้อ่านเป็นครั้งคราวประมาณไม่ได้

แผนภาพที่ 1 ตัวอย่างแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจง

ในการที่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีโอกาสเตรียมใจเพื่อตอบแบบสอบถาม ข้อความที่ควรจะได้ เพื่อเป็นการเตรียมใจผู้รับแบบสอบถามนี้มี 3 ประเภท คือ<sup>12</sup>

ก. ข้อความที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีใจจดจ่อกับเรื่องที่จะทำ ข้อความเหล่านี้ควรจะเป็นข้อความชนิด “อุ่นเครื่อง” ข้อความประเภทนี้ได้แก่ข้อความที่เกี่ยวกับตัวผู้รับแบบสอบถาม เช่น ธุรกิจที่ผู้รับแบบสอบถามกำลังกระทำอยู่ ประเภทของสินค้าที่ผลิต จำนวนลูกจ้าง ข้อความเหล่านี้ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะตอบได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาคิดมาก และเป็น การกระตุ้นให้ผู้รับแบบสอบถามมีใจจดจ่อกับเรื่องที่จะสอบถาม

ข. ข้อความที่จะกระตุ้นให้ผู้รับแบบสอบถามอยากระบายความรู้สึก ผู้วิจัยควรจะได้ข้อความที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีโอกาสแสดงความรู้สึกส่วนตัวเพื่อเป็นการระบายอารมณ์ หรือความโกรธ ข้อความเหล่านี้มักจะทำเป็นช่องว่างให้ผู้รับแบบสอบถามเติม อย่างไรก็ตามใน เรื่องนี้ต้องมีผู้ตั้งข้อสังเกตว่า การระบายอารมณ์ของผู้รับแบบสอบถามนี้ อาจจะเป็นเรื่อง ที่เชื่อถือแน่นอนที่เดียวไม่ได้ ปัญหาในเรื่องนี้ควรจะได้มีการทำวิจัย เพื่อพิสูจน์ความแน่นอน ในเรื่องนี้

ค. ข้อความที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามเกิดความรู้สึกว่า คำถาม ในแบบ สอบถาม ครองคลุมทุกประเด็นที่จะถาม คำถามในแบบสอบถามควรจะทำให้ผู้รับแบบสอบถามรู้สึก ว่า แบบสอบถามนี้มีลักษณะสมบูรณ์มีค่าควรแก่การตอบ ความจริงโดยหลักทั่วไปแล้วข้อเท็จจริง บางอย่างอาจจะได้จากแหล่งอื่นโดยไม่ต้องใช้แบบสอบถาม แต่ถึงกระนั้นก็ตามผู้วิจัยก็ควรจะได้ ใส่คำถามในเรื่องนี้ลงไปบางส่วน ซึ่งจะทำให้ผู้รับแบบสอบถามรู้สึกว่า แบบสอบถามนี้ สมบูรณ์ ตัวอย่างของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์มีอยู่ในแผนภาพที่ 2

กล่าวโดยทั่ว ๆ ไปแบบสอบถามควรจะมี ความยาวพอสมควรที่จะถามข้อเท็จจริงที่จำเป็น ได้ครบถ้วน แต่ก็ไม่ควรจะยาวเกินไปจนทำให้ผู้รับแบบสอบถามไม่อยากตอบ เพราะเห็นว่า เสียเวลามากเกินไป แบบสอบถามที่สั้นย่อมมีความได้เปรียบกว่าแบบสอบถามที่ยาว แต่ถ้ามี

<sup>12</sup>Backstrom, C.H., and Hursh, G.D., *Survey Research*, pp. 67-109.

Rummel and Ballaine, *op. cit.*, pp. 122-124.

Good and Scates, *op. cit.*, pp. 614-618.

เรียน ผู้จัดการบริษัท

ด้วยข้าพเจ้าเป็นนักศึกษาชั้นปริญญาโท วิชาบริหารธุรกิจมีความจำเป็นต้องเขียนวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานบุคคลในธุรกิจขนาดเล็ก เพื่อเสนอขอรับปริญญา ข้าพเจ้าใคร่ขอทราบนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของท่าน ขอท่านได้โปรดกาคำตอบลงบนบัตรขั้วล่างนี้ แล้วกรุณาส่งบัตรคืนมายังข้าพเจ้า จะขอบพระคุณอย่างยิ่ง

บริษัทของท่านใช้นโยบายการบริหารงานบุคคลที่ใช้หลักวิชาหรือเปล่า?.....(ใช่ หรือ ไม่ใช่)

ถ้าไม่ได้ใช้ ควรที่บริษัทของท่านจะนำมาใช้หรือเปล่า?  
.....(ควร หรือ ไม่ควร)

ลายมือชื่อ

บริษัท

## แผนภาพที่ 2 ตัวอย่างแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์

ข้อเท็จจริงที่ต้องการทราบมาก ผู้วิจัยก็อาจจำเป็นต้องทำแบบสอบถามที่ยาวเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงครบถ้วน แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจะลดลง ความยาวของแบบสอบถามควรจะขึ้นอยู่กับขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามควรมีความสำคัญเป็นอันดับสองรองลงไป แบบสอบถามที่ยาวอาจจะทำให้รู้สึกหนักกว่าที่เป็นจริงได้โดยวางรูปให้ดี แบบสอบถามที่พิมพ์ดีดหรืออัดสำเนาเองอาจจะดูยาวกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์ ในการพิมพ์แบบสอบถามที่โรงพิมพ์ ผู้วิจัยอาจใช้ตัวพิมพ์ที่สวยและตัวเล็ก ทำให้ความยาวของหน้ากระดาษที่พิมพ์ 1 หน้า มีความยาวเท่ากับหน้าพิมพ์ดีด 3-4 หน้า ในแบบสอบถามที่ยาว ผู้วิจัยอาจนำคำถามมาจัดกลุ่มแล้วใส่หมายเลขของแต่ละกลุ่มโดยแยกไป ซึ่งจะทำให้จำนวนข้อของคำถามในแบบสอบถามน้อยลง แบบสอบถามที่พิมพ์คำถามด้วยตัวเล็ก แต่เว้นช่องว่างไว้มาก ๆ จะทำให้รู้สึกหนักกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยตัวใหญ่แต่เว้นช่องว่างไว้น้อยกว่า

#### 4. การทดสอบแบบสอบถาม<sup>13</sup>

• ก่อนที่จะส่งแบบสอบถามจำเป็นต้องได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลที่สมควรก่อนที่จะส่งแบบสอบถามจริง ๆ ออกไป แบบสอบถามที่ร่างขึ้นควรจะได้จัดพิมพ์เป็นจำนวนหนึ่ง เพื่อส่งให้แก่บุคคลบางคนที่มีความรู้หรือคุณสมบัติคล้ายกับประชากรหรือผู้ที่จะได้รับแบบสอบถาม ผู้วิจัยควรติดตามผลการทดลองแบบสอบถามนี้ด้วยการอภิปรายกับผู้ที่ได้รับแบบสอบถามชั้นทดลอง คำถามบางข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นทดลองไม่สามารถจะตอบได้หรือไม่ตอบ ก็อาจจะเป็นคำถามที่ผู้วิจัยควรพิจารณาว่าคำถามเหล่านั้นเป็นคำถามที่กำกวมหรือเป็นคำถามที่ใช้ถ้อยคำสำนวน ที่มีความหมายคลุมเครือหรือเป็นคำถามที่มีผลเสียอย่างอื่นที่ทำให้เป็นคำถามซึ่งไม่ควรจะถามหรือควรดัดแปลงแก้ไขคำตอบของผู้รับแบบสอบถามชั้นทดลองควรจะได้มีการประมวลเพื่อทดสอบว่ามีคำตอบตรงกันหรือไม่ตรงกันอย่างไร และคำตอบเหล่านั้นผิดแผกไปจากข้อเท็จจริงที่บุคคลทั่ว ๆ ไปทราบอย่างไร นอกจากนี้ ในการตรวจคำตอบของแบบสอบถามชั้นทดลอง ผู้วิจัยอาจจะทราบได้ว่าข้อเท็จจริงที่อยากจะทราบนั้น ได้แยกประเภทไว้ถูกต้องหรือไม่ ควรจะมีการแยกประเภทใหม่หรือไม่ สิ่งที่จะทำให้ผู้วิจัยได้ทราบในการทดลองแบบสอบถามนี้ อาจจะสรุปได้ว่ามี 8 ประการคือ

- (1) ความมีประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
- (2) ความรู้สึกที่อยากจะตอบและความเข้าใจในคำถามในแง่ของผู้รับแบบสอบถาม
- (3) ความเข้าใจผิดในความหมายของคำถามที่อาจจะเกิดขึ้น
- (4) ความชัดเจนและความใช้ได้ของประเภทของข้อเท็จจริงที่ประสงค์จะได้ที่ได้แยกประเภทไว้
- (5) ความสมบูรณ์ของคำถาม
- (6) การได้ทราบจุดบกพร่องในเรื่องรูปลักษณะ คำชี้แจงรายการ และรายละเอียดในแบบสอบถาม
- (7) จำนวนโดยประมาณของผู้ที่อาจจะตอบแบบสอบถาม

<sup>13</sup>Schuessler, *op. cit.*, pp. 59-60.

Good and Scates, *op. cit.*, pp. 622-624.

(8) ความเชื่อถือได้ (validity) โดยประมาณของแบบสอบถามซึ่งหมายถึงความตรงประเด็นของคำถามกับข้อเท็จจริงที่ประสงค์จะได้

#### 5. ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยต้องระมัดระวังว่าแบบสอบถามของตนมีความเชื่อถือได้ การที่จะวัดความเชื่อถือได้นั้นอาจจะทดสอบได้ง่าย ๆ โดยการตรวจสอบความหมายของคำถามทั้งหมดกับหลักฐานที่มีอยู่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ประสงค์จะได้ แต่ถ้าวัดจะทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามให้ชัดเจนไปอาจจะต้องถือหลัก 6 ประการ ดังต่อไปนี้<sup>14</sup>

(1) คำถามทั้งหมดมีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องที่จะทราบหรือเปล่า คำถามที่ถามควรจะถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่จะทราบ และเมื่อพิจารณาความหมายของคำถามทั้งหมดแล้วจะเห็นว่าครอบคลุมประเด็นทั้งหมดของเรื่องที่จะทราบ ในแบบสอบถามนั้น มีคำถามที่ไม่เกี่ยวกับประเด็นหนึ่งประเด็นใดของเรื่องที่จะทราบหรือเปล่า และมีคำถามซ้ำกันหรือเปล่า การทดลองแบบสอบถามจะช่วยในเรื่องนี้ได้มาก

(2) คำถามนั้นชัดเจนและไม่กำกวมหรือไม่ ความหมายของคำถามจะเป็นที่เข้าใจแก่ผู้รับแบบสอบถามหรือไม่ แนวทางที่จะพิจารณาตอบคำถามนั้นได้อธิบายไว้ชัดเจนหรือไม่ ในการทดสอบแบบสอบถาม ถ้าผู้วิจัยติดตามไปสัมภาษณ์ผู้รับแบบสอบถามชั้นทดลอง ก็อาจจะทำให้ทราบในเรื่องเหล่านี้

(3) แบบสอบถามนั้นมีคำถามซึ่งจะถามเรื่องที่จะเป็นตัวแทน (typical) ของบุคคลหรือสภาพการณ์หรือไม่ คำถามนั้นจะเป็นคำถามในเรื่องที่เป็นความรู้สึกที่ฝังอยู่อย่างแท้จริงหรือเป็นข้อเท็จจริงที่ได้เกิดจริง ๆ ไม่ใช่เป็นความเห็นชั่วคราวชั่วคราวหรือเปล่า

(4) แบบสอบถามนั้นมีคำถามที่จะทำให้มีผู้ตอบมากหรือไม่ แบบสอบถามนั้นควรจะมีความคำถามที่ทำให้ผู้ที่จะรับแบบสอบถามเห็นประเด็นที่จะคิดตอบ ถ้าแบบสอบถามนั้นมีแต่คำถามที่ผู้รับมองไม่เห็นประเด็นที่จะคิดตอบก็นับว่าแบบสอบถามนั้นขาดความเชื่อถือได้

<sup>14</sup> Ibid., pp. 623-624.

(5) แบบสอบถามนั้นใช้ถามบุคคลหลาย ๆ ประเภทหรือเปล่า การกำหนดว่าแบบสอบถามนั้นควรจะครอบคลุมบุคคลประเภทใดนั้นขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สร้างแบบสอบถาม ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับสาระสำคัญที่จะสอบถามผสมกับความรู้เกี่ยวกับผู้ที่将被สอบถามเพื่อตัดสินใจว่า ควรจะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบในแบบสอบถามกับบุคคลประเภทใดบ้าง ในกรณีที่ควรจะต้องมีความสัมพันธ์เช่นนี้ ถ้าผู้สร้างแบบสอบถามไม่ได้รับคำตอบจากบุคคลประเภทนั้น ๆ ก็จะทำให้แบบสอบถามขาดความเชื่อถือได้

(6) คำถามแต่ละข้อมีใจความสมบูรณ์หรือไม่ กล่าวคือ ในการตั้งคำถามแต่ละข้อนั้น ผู้สร้างแบบสอบถามได้ระบุเจตนาและขอบเขตของคำถามไว้อย่างครบถ้วนจนทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีความแน่ใจว่าจะต้องตอบคำถามในประเด็นใดบ้าง ยกตัวอย่างเช่นผู้วิจัยที่ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในจังหวัดต่าง ๆ ถ้าหากว่าตั้งคำถามแต่เพียงว่าผู้รับแบบสอบถามมีประวัติการศึกษาอย่างไรบ้าง ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะสงสัยว่านอกจากจะใส่วุฒิชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 แล้ว ยังจะต้องระบุการอบรมที่เคยได้รับจากบริษัทที่ตนกำลังปฏิบัติงานด้วยหรือเปล่าหรือจะต้องระบุการเรียนทางไปรษณีย์ด้วยหรือเปล่า คำถามที่ตั้งไม่จึงควรจะเขียนให้แน่ชัดลงไปว่าต้องการให้ระบุหรือไม่ให้ระบุในเรื่องนี้

#### 6. คำตอบแบบสอบถามและการตีความหมาย

ตามที่ผู้วิจัยเพียงแต่ส่งแบบสอบถามออกไปแล้วคอยรอรับคำตอบย่อมไม่เป็นการสมควร ผู้วิจัยจะต้องวางโครงการให้รัดกุมเพื่อให้ได้ผลการตอบแบบสอบถามมาให้สูงที่สุด จำนวนคำตอบแบบสอบถามนี้มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่จะวิจัย ถ้าหากปัญหาที่จะวิจัยนั้นขึ้นกับข้อเท็จจริงที่จะได้จากการสอบถาม ผู้วิจัยอาจจะตั้งเข็มว่าควรจะต้องได้คำตอบไม่น้อยกว่า 90% ของแบบสอบถามที่ส่งออกไป หากว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนน้อย ผู้วิจัยย่อมจะต้องไม่ถึงเอาคำตอบนั้นมาเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้รับแบบสอบถามทั้งหมด เพราะผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามนั้นจะถือว่าเหมือนกับผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้

ถ้าหากว่าเปอร์เซ็นต์คำตอบแบบสอบถามมีมากเป็นที่น่าพอใจผู้วิจัยก็จะต้องพิจารณาตีความหมายของคำตอบเหล่านั้น การตีความหมายนี้เป็นเรื่องที่ควรระวังมิให้เป็นการเดา ยกตัวอย่างเช่น ในจำนวนนายอำเภอที่ตอบแบบสอบถามปรากฏว่ามีถึง 60% ที่ตอบว่าได้แก้ปัญหาทางการบริหารด้วยวิธีหนึ่งหรือได้ปฏิบัติตามภารกิจอย่างหนึ่งเหมือนกันในสัปดาห์หนึ่งหรือเดือนหนึ่ง ข้อมูลในเรื่องนี้จะตีความหมายได้อย่างไร ควรจะถือว่าการแก้ปัญหาทางการ

บริหารด้วยวิธีนั้น ๆ เป็นวิธีที่ดีที่สุดหรือไม่ หรือการปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ถือว่ามีความสำคัญมากหรือไม่ ก่อนที่จะลงความเห็นอะไรลงไป ผู้วิจัยจำเป็นต้องตรวจสอบคำตอบเหล่านี้กับข้อเท็จจริงและหลักฐานจากแหล่งอื่น ๆ ด้วย ถ้าหากว่าผู้วิจัยรับอ่านผลสัมฤทธิ์ลงความเห็นลงไปก็อาจจะทำให้ผลการวิจัยนั้นบิดเบือน เช่น ผู้วิจัยต้องการทราบว่าบริษัทธุรกิจแห่งหนึ่งได้มีการประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาอย่างไรบ้าง และบริษัทนั้นตอบมาว่าไม่มีสถาบันอุดมศึกษาอยู่ใกล้เคียงเช่นนี้ ผู้วิจัยจะถือว่าบริษัทธุรกิจแห่งนั้น ๆ จะให้ความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา ถ้ามีสถาบันอุดมศึกษาอยู่ใกล้เคียงไม่ได้ การรับสรุปลงความเห็นเช่นนี้ย่อมเป็นการผิด

การตีความหามาตอบแบบสอบถามควรจะได้รับการเตรียมการล่วงหน้า ตั้งแต่เมื่อเริ่มแจกจ่ายแบบสอบถาม ในการเตรียมการนี้ผู้วิจัยอาจจะตั้งคำถามได้ดังต่อไปนี้

- 1) ควรจะได้รับคำตอบแบบสอบถามที่ใช้การได้เป็นจำนวนเท่าใด
- 2) สำหรับผู้ที่ไม่ตอบควรจะมีการศึกษาหารายละเอียดต่อไปอย่างไร
- 3) คำตอบบางข้อที่ไม่สมบูรณ์ควรจะตีความหมายอย่างไร
- 4) คำตอบบางข้อที่เว้นไว้ไม่ได้ตอบ ควรจะตีความหมายอย่างไร
- 5) ควรจะวางแนวสรุป หรือประมวลสถิติคำตอบในท่านใดบ้าง
- 6) แนวสรุปหรือผลรวมสถิตินี้จะมีความหมายต่อประเด็นใดบ้างในการวิจัย

คำตอบที่ใช้การได้คือคำตอบที่ผู้ตอบได้ตอบทุกคำถาม คำตอบแต่ละข้อไม่มีข้อเท็จจริงที่ขัดกัน และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบมามีจำนวนมากพอที่จะถือว่าเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ถูกสอบถาม ถ้าหากว่าคำตอบบางข้อในแบบสอบถามถูกข้ามไปก็อาจจะทำให้ ข้อเท็จจริงที่ต้องการในเรื่องนั้นมีความเชื่อถือได้น้อยลงไป เช่น ผู้ตอบบางรายอาจจะตอบคำถามเกี่ยวกับอายุเกี่ยวกับรายได้หรือเกี่ยวกับความไม่สบายใจในการปฏิบัติงานและผู้ตอบอีกหลายรายไม่ตอบในเรื่องนี้ ข้อเท็จจริงในเรื่องเหล่านี้ก็อาจจะถือว่าเป็นตัวแทนของผู้ถูกสอบถามทั้งหมดไม่ได้ แต่ก็ไม่ได้แปลว่าคำตอบในเรื่องเหล่านี้จะใช้การไม่ได้เสียทีเดียว เพราะถ้าหากมีผู้ตอบมีจำนวนพอสมควรก็อาจจะทำให้ผู้วิจัยมีแนวการพิจารณาได้บ้าง

ผู้วิจัยอาจจะเตรียมร่างตารางไว้อย่างคร่าว ๆ เพื่อเป็นการกำหนดล่วงหน้าว่าสถิติและข้อมูลที่จะได้จากการสอบถามนั้นควรจะจัดหมวดหมู่อย่างไร ผู้วิจัยบางคนถึงกับใส่ตัวเลขโดยประมาณไว้เพื่อที่จะได้แนวคิดในการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถาม เมื่อได้รับคำตอบที่แท้จริงมาก็จะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ตามแนวที่ได้ตั้งไว้ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาชักช้า

#### IV. การสัมภาษณ์

แนวคิดและเทคนิคหลายอย่างที่ใช้ในการส่งแบบสอบถาม ก็อาจนำมาใช้ได้ในการสัมภาษณ์ แต่อย่างไรก็ดีจะถือว่าผู้สัมภาษณ์คือผู้ที่ตามคำถามตามแบบสอบถามด้วยปากเปล่าไม่ได้ เพราะผู้สัมภาษณ์คือผู้ที่เก็บข้อมูลโดยการไปพบผู้ที่ให้ข้อมูลตัวต่อตัว ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะมีโอกาสได้ยินเสียง ได้อยู่ใกล้ซิกและได้ซักใช้ไล่เรียง ผู้ที่จะให้ข้อเท็จจริง การที่มีโอกาสเช่นนี้ย่อมทำให้ได้ความกระจ่างในประเด็นต่าง ๆ ของข้อเท็จจริง ยิ่งขึ้นกว่าการที่เพียงแต่ส่งแบบสอบถาม

การสัมภาษณ์จะต้องตั้งประเด็นความมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจนแน่นอน ผู้สัมภาษณ์มีหน้าที่สำคัญ 3 ประการ ประการแรกจะต้องชี้แจงให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจลักษณะทั่วไปของโครงการวิจัยเพื่อที่ผู้ให้สัมภาษณ์จะได้ทราบเหตุผลว่าทำไมจึงได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องนั้น ๆ ประการที่สองจะต้องชี้ให้ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าการสัมภาษณ์นั้น ๆ จะมีประโยชน์ต่อโครงการวิจัยอย่างไรเพื่อที่จะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความสนใจและความเต็มใจที่จะสละเวลาเพื่อการสัมภาษณ์และประการที่สามจะต้องพยายามรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงการซักใช้ไล่เรียงประเด็นสำคัญ ๆ ให้เกิดความกระจ่างแจ้ง การสัมภาษณ์มีลักษณะแตกต่างไปจากการส่งแบบสอบถามในสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะให้ข้อเท็จจริงที่เป็นความลับหรือเป็นเรื่องส่วนตัวแก่ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งถ้าหากมีการส่งแบบสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะไม่ให้ข้อเท็จจริงนั้น ๆ ก็ได้ ทั้งนี้เพราะการที่ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสไปถามผู้ให้สัมภาษณ์ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกมั่นใจและเกิดความสนใจที่จะให้ข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น

2) ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสซักประเด็นที่เห็นว่าควรจะหารายละเอียดเพิ่มขึ้น ซึ่งถ้าแต่เพียงส่งแบบสอบถามจะไม่มีโอกาสได้ซักถามรายละเอียดเหล่านี้

3) ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสที่จะพิจารณาความเป็นจริงของข้อเท็จจริงที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์อาจจะใช้กลยุทธ์พินิจของตนพิจารณาว่าข้อเท็จจริงแต่ละข้อที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้นั้นมีความขัดแย้งและเชื่อถือได้หรือไม่ ในกรณีที่เป็นการส่งแบบสอบถาม ผู้ส่งแบบสอบถามย่อมไม่มีโอกาสเช่นนี้

4) ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสที่จะชี้แจงรายละเอียดบางอย่างเพื่อทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเข้าใจในประเด็นที่จะซักถามได้ ถ้าหากว่าเป็นการส่งแบบสอบถามผู้รับแบบสอบถามย่อมไม่มีโอกาสได้รับคำชี้แจงจากผู้ทำการวิจัย



## 1. ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีหลายประเภท การสัมภาษณ์บางอย่างเราทำโดยไม่มี ความมุ่งหมายเพื่อ การวิจัย การสัมภาษณ์บางอย่างกระทำเพื่อรักษาหรือส่งเสริมผลประโยชน์ของคนบางคนหรือ บางกลุ่ม เช่น ผู้จัดการแผนกบริหารงานบุคคลอาจจะสัมภาษณ์ผู้สมัครงานเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ สมัครงานเป็นคนที่จริง ๆ นักสังคมสงเคราะห์อาจจะสัมภาษณ์ประชาชนเพื่อให้ทราบความต้องการ การของประชาชน แต่ในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนั้น ๆ เป็นการสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบข้อเท็จ จจริงในการประกอบการศึกษาสมมุติฐานที่ตั้งไว้ การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้อาจจะสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคลหรือสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม อาจจะใช้เวลามากหรือน้อยตามแต่เนื้อหาของประเด็น ที่ต้องการทราบ การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้ ถ้าพิจารณาในแง่ของบทบาทระหว่างผู้สัมภาษณ์ กับผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ<sup>15</sup>

(1) การสัมภาษณ์โดยไม่จำกัดคำตอบ (non-directive interview) ในการสัมภาษณ์แบบนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์จะอธิบายแนวความคิดของตัวเองไปเรื่อย ๆ ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะกล่าว นำเพียงประโยคสองประโยคแล้วปล่อยให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ระบายความรู้สึก ในกรณีที่ทำให้ผู้ สัมภาษณ์ได้มองเห็นสภาพการณ์และความยุ่งยากของปัญหา เรียกว่าเป็นการสัมภาษณ์แบบ วิเคราะห์ (diagnostic) เช่นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีความซับซ้อนของใจ ในกรณีที่ทำให้ผู้ ให้สัมภาษณ์เข้าใจตนเองได้ดียิ่งขึ้น เรียกว่าเป็นการสัมภาษณ์เพื่อเยียวยา (therapeutic) การ สัมภาษณ์บางอย่างทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเข้าใจ หยั่งรู้ และมองเห็นแนวที่จะปฏิบัติตน การสัมภาษณ์เช่นนี้เรียกว่าการสัมภาษณ์เพื่อแนะแนว (counseling) การสัมภาษณ์ประเภทนี้จะ ช่วยให้ ได้ข้อเท็จจริงซึ่งเมื่อนำมาประมวลกันแล้วอาจจะทำให้มองเห็นทาง อธิบายปัญหาเพื่อการ วิจัยได้

(2) การสัมภาษณ์แบบหยั่งลึก (depth interview) ในการสัมภาษณ์แบบนี้ ผู้สัมภาษณ์ ประสงค์ที่จะได้ข้อเท็จจริงทั้งหมดที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบ ผู้สัมภาษณ์ไม่ เพียงแต่ถามผู้ให้ สัมภาษณ์ว่าใช่หรือไม่ใช่เท่านั้น แต่ยังพยายามหาเหตุผลว่าทำไมผู้ให้สัมภาษณ์จึงมีความคิด ในเรื่องอย่างนั้นอย่างนี้ เช่น แทนที่เพียงจะถามว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ชอบสินค้ายี่ห้อหนึ่งหรือไม่ หรือ ผู้สัมภาษณ์อาจจะถามว่า

<sup>15</sup>Kerlinger, F.N., *Foundations of Behavioral Research*, pp. 467-469.  
Good and Scates, *op. cit.*, pp. 640-643.

- ผู้สัมภาษณ์ : คุณบอกเมื่อตะกี้ว่าคุณชอบครีมยี่ห้อนี้ ช่วยกรุณาอธิบายว่าทำไมจึงชอบมากกว่าครีมยี่ห้ออื่น
- ผู้ให้สัมภาษณ์ : ก็คิดมันดีกว่า
- ผู้สัมภาษณ์ : ไม่ทราบว่าคุณดีกว่าอย่างไรบ้าง
- ผู้ให้สัมภาษณ์ : รู้สึกว่าเวลาโฆษณาที่ดีกว่า
- ผู้สัมภาษณ์ : ช่วยกรุณาบอกหน่อยว่าโฆษณาตอนไหนที่คุณชอบเป็นพิเศษ
- ผู้ให้สัมภาษณ์ : เอ้อ คิดมันก็ไม่เคยดูโฆษณาเอง เคยได้ยินแต่พวกเพื่อนผู้หญิงที่ทำงานเขาพูดกัน

ในการสัมภาษณ์แบบหยั่งลึกเช่นนี้จะทำให้ได้ทราบว่าผู้บริโภคนั้นค่าประเภทหนึ่ง ๆ มีลักษณะอย่างไรทั้งยังทำให้ทราบอีกว่าเพราะเหตุใดสินค้านั้นยี่ห้อหนึ่งจึงแพร่หลายกว่าอีกยี่ห้อหนึ่ง ลักษณะของการสัมภาษณ์แบบหยั่งลึกอาจสรุปได้ว่ามี ๓ ประการคือ

ก. ผู้สัมภาษณ์รู้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือได้มีโอกาสเห็นสภาพการณ์ซึ่งจะเป็นประโยชน์หรือเป็นประเด็นของการวิจัย เช่น ผู้ที่มีโอกาสดูโฆษณาโทรทัศน์หรือเคยบริโภคสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่ง

ข. ผู้สัมภาษณ์เข้าใจโครงสร้างและระบบต่าง ๆ ตลอดจนองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และผู้สัมภาษณ์ได้กำหนดสมมุติฐานไว้แล้ว ผู้สัมภาษณ์ก็จะนำสมมุติฐานนั้นมาศึกษากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบความหมายและ เหตุผลของ สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ ในการนี้ผู้สัมภาษณ์จะได้กำหนดขอบเขตที่จะสัมภาษณ์ไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อทดสอบข้อมูลที่จะพิสูจน์สมมุติฐานนั้น ๆ

ค. การสัมภาษณ์จะเน้นหนักในเรื่องประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเคยร่วมในกิจกรรม หรือเคยอยู่ในสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะวิจัย คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์จะทำให้ผู้สัมภาษณ์วัดความเชื่อถือได้ของสมมุติฐาน และได้มองเห็นปฏิกิริยาบางอย่างที่ไม่ได้คาดไว้อันอาจทำให้ตั้งสมมุติฐานขึ้นใหม่ไว้ก็ได้

การสัมภาษณ์แบบหยั่งลึกนี้ มุ่งที่จะทำให้ผู้สัมภาษณ์หรือผู้วิจัยได้เข้าใจถึงแก่นแท้ของแรงกระตุ้นทางใจของบุคคลแต่ละคน ผู้วิจัยหรือผู้สัมภาษณ์จะทราบได้ว่าทำไมบุคคลคนหนึ่ง ๆ จึงทำเช่นนั้น เช่น ทำไมจึงไปออกเสียงเลือกตั้งบุคคลหนึ่งเป็นตัวแทนราษฎร ทำไมจึงนิยมใช้

สินค้ายี่ห้อหนึ่ง ผู้วิจัยจะได้ทราบว่า การตัดสินใจในเรื่องเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับอาชีพ แนวการปฏิบัติตนยามว่าง หรือความรู้สึกนึกคิดทางวัฒนธรรมอย่างไรบ้าง

(3) การสัมภาษณ์แบบปฏิบัติการซ้ำ (multiple-session or repeated interview) ตามธรรมชาติ ผู้ให้สัมภาษณ์ย่อมไม่ประสงค์ที่จะให้มีผู้มาสัมภาษณ์หลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ย่อมไม่มีความกระตือรือร้นในโครงการวิจัยเท่ากับตัวผู้ให้สัมภาษณ์เอง แต่อย่างไรก็ดี การวิจัยบางเรื่องอาจจะต้องมีการสัมภาษณ์ซ้ำ ๆ โครงการวิจัยเหล่านี้ได้แก่การวิจัยการพัฒนาการของขบวนการทางสังคมหรือทางจิตวิทยา โครงการวิจัยประเภทนี้จำเป็นต้องมีการติดตามปฏิกริยาต่อเนื่อง (progressive reaction) ของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่นโครงการวิจัยพฤติกรรมการออกเสียงเลือกตั้งผู้แทนราษฎร ผู้สัมภาษณ์อาจจะต้องไปสัมภาษณ์บุคคลคนเดียวกันอย่างน้อยถึงสองสามครั้ง เช่น สัมภาษณ์ก่อนการเลือกตั้ง ทันทีหลังจากการเลือกตั้งและเว้นระยะเวลาหนึ่งหลังจากการเลือกตั้ง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบปฏิกริยาต่อเนื่องของผู้ออกเสียงหรือไม่ออกเสียงเลือกตั้งในเวลานั้น ๆ

## 2. หลักของการสัมภาษณ์ที่ดี

ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีโครงการที่กำหนดไว้ดีแล้ว โดยพิจารณาถึงประเด็นของข้อมูลที่ประสงค์จะได้ตลอดจนบุคลิกภาพและสภาวะของบุคคลที่จะถูกสัมภาษณ์ ฉะนั้นจึงควรถือหลักต่อไปนี้ในการวางแผนการสัมภาษณ์<sup>16</sup>

(1) พิจารณาตัวผู้ถูกสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องเลือกตัวบุคคลที่จะให้สัมภาษณ์ด้วยความรอบคอบ ผู้สัมภาษณ์จะต้องพิจารณาว่าผู้ใดบ้างที่จะทราบข้อเท็จจริงที่ประสงค์จะได้ แล้วพิจารณาต่อไปอีกว่าผู้ทราบข้อเท็จจริงนั้นมีอำนาจหรืออยู่ในฐานะที่จะให้ข้อเท็จจริงนั้นหรือเปล่า หรือถ้าอยู่ในฐานะที่ให้ข้อเท็จจริงนั้น จะมีความเต็มใจที่จะให้ข้อเท็จจริงหรือเปล่า ความผิดพลาดที่ร้ายแรงมากสำหรับนักวิจัยก็คือ กำหนดตัวผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ผิด ในการที่จะเลือกตัวผู้สัมภาษณ์ให้ถูกนั้น ผู้วิจัยจะต้องศึกษาภูมิหลังของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ในแง่ความรับผิดชอบของผู้นั้น ความสัมพันธ์กับวงการธุรกิจของบุคคลคนนั้นทั้งในปัจจุบันและในอดีต ประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ อคติของบุคคลนั้นที่อาจจะมีได้ และเรื่องอื่น ๆ ใน

<sup>16</sup>Hillway, Tyrus, *Introduction to Research*, pp. 199-201.  
Rummel and Ballaine, *op. cit.*, pp. 96-104.

ทำนองนี้ที่จะทำให้แน่ใจว่า ผู้ที่จะให้สัมภาษณ์นั้นจะสามารถและเต็มใจที่จะให้ข้อเท็จจริงที่ประสงคได้แน่นอน นอกจากจะเลือกตัวผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะต้องกำหนดจำนวนของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ว่าเป็นจำนวนที่เพียงพอที่จะทำให้สามารถทำการลงความเห็น (generalization) เกี่ยวกับข้อเท็จจริงได้

(2) เตรียมการล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องกำหนดเวลาและสถานที่ที่แน่นอนเพื่อการสัมภาษณ์ โดยให้แยกคล้องกับความประสงค์ของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ในวงการศึกษา อาจจะมีการสัมภาษณ์ได้ในสถานที่ทำงานของผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ เพื่อที่จะทำให้สภาพแวดล้อมในระหว่างการสัมภาษณ์นั้นมีลักษณะเป็นไปทำนองเดียวกับในระหว่างที่มีการปฏิบัติงานจริง ๆ ถ้าหากจะสัมภาษณ์ในที่ทำงาน ผู้สัมภาษณ์ก็จะต้องศึกษาหมายกำหนดการปฏิบัติงานของสถานที่ทำงานนั้น ๆ เพื่อจะได้ไม่ไปสัมภาษณ์ในตอนที่มีงานยุ่งละหุก ก่อนที่จะเริ่มทำการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่ เรื่องที่จะเปิดเผยระหว่างการสัมภาษณ์เป็นเรื่องลับเฉพาะตัว เพื่อที่จะทำให้ผู้ที่ให้สัมภาษณ์เกิดความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างไม่ถือ ใน การสัมภาษณ์บางครั้งอาจจะไม่สามารถทำได้ในสถานที่ทำงาน เช่น ผู้สัมภาษณ์อาจจะไปสัมภาษณ์ตามถนนหรือในบ้านของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ก็ต้องพยายามเลือกเวลาและโอกาสที่จะไม่ทำให้ความสนใจของผู้ให้สัมภาษณ์เบี่ยงเบนไปเพราะมีสิ่งกีดขวางเช่น เสียงเท็กร้อง หรือมีบุคคลมาขัดจังหวะ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วก่อนจะทำการสัมภาษณ์ควรจะพยายามหาทางที่จะติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์โดยผ่านผู้ที่รู้จักกับผู้ที่ให้สัมภาษณ์หรือมีจดหมายแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์เพื่อทำให้ผู้ที่ให้สัมภาษณ์เบื่อกันเองกับผู้สัมภาษณ์ (ในการสัมภาษณ์ของสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่จังหวัดมหาสารคาม ในเดือนเมษายน 2511 ตามโครงการวิจัยเรื่องพฤติกรรมในการออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลของประชาชน ปรากฏว่า หลังจากที่ผู้อำนวยการโครงการวิจัยได้คัดลจจดหมายแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์แล้วทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเต็มใจที่จะให้สัมภาษณ์ยิ่งกว่าใน 2-3 วันแรก ๆ ของการสัมภาษณ์ซึ่งไม่ได้มีจดหมายแนะนำตัว)

(3) กำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยจะต้องตั้งเป้าหมายว่าจะได้ข้อเท็จจริงในประเด็นใดและในการที่แสวงหาข้อเท็จจริงเหล่านั้นจะต้องสร้างทัศนคติกับผู้ให้สัมภาษณ์ในทำนองใดควรจะดำเนินการอย่างไร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความกระตือรือร้นที่จะให้สัมภาษณ์ การที่จะทราบเรื่องเหล่านี้ก็ด้วยเหตุที่ผู้วิจัยมีความเข้าใจแจ่มแจ้งในประเด็นปลีกย่อย

ทั้งหมดของปัญหาที่จะวิจัย การสัมภาษณ์อาจจะทำในแง่ของการสำรวจว่าควรจะมีข้อเท็จจริง  
กันใดบ้างหรืออาจจะทำในแง่การประมวลข้อเท็จจริงที่คาดว่าควรจะมี ถ้าหากทำในแง่ของการ  
สำรวจก็อาจจะวางโครงเรื่องที่จะสัมภาษณ์ได้ไม่ละเอียดนัก เพราะผู้วิจัยประสงค์แต่เพียงจะ  
ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำไปสู่แหล่งอื่น ๆ ที่จะให้ข้อเท็จจริงต่อไป แต่ถ้าหากเป็นการสัมภาษณ์  
เพื่อประมวลข้อเท็จจริงที่คาดว่าจะมี ผู้วิจัยก็ควรจะวางโครงเรื่องที่จะสัมภาษณ์ให้ละเอียด  
โดยอาศัยประเด็นปัญหาที่กำหนดล่วงหน้าไว้ในใจเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ดีในการวางโครงเรื่อง  
ที่จะสัมภาษณ์ไว้แล้วควรจะให้ความยืดหยุ่นแก่ผู้สัมภาษณ์เพื่อว่าในกรณีที่ไม่มีข้อเท็จจริงที่คาดไว้ไม่  
ถึง ผู้สัมภาษณ์จะได้สามารถบันทึกข้อเท็จจริงเหล่านั้นได้

(4) ทดลองสัมภาษณ์ก่อนสัมภาษณ์จริง ผู้สัมภาษณ์อาจจะลองสัมภาษณ์กับเพื่อนฝูง  
เพื่อนนักศึกษาพร้อมชั้น หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าจะเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ การทดลอง  
สัมภาษณ์กับบุคคลเหล่านี้จะต้องเลือกบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้จะให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้จะ  
ช่วยให้ผู้วิจัยมองเห็นว่าแนวที่จะถามผู้ให้สัมภาษณ์นั้นเหมาะสมหรือควรจะแก้ไขอย่างไร  
ไม่ ในระหว่างการทดลองการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์อาจจะสังเกตวิธีการตอบของผู้ที่ถูกทดลอง  
สัมภาษณ์ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นปัญหาหรือความยุ่งยากหรือความไม่เข้าใจซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในการ  
สัมภาษณ์จริง แล้วพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งเหล่านี้เสีย

(5) ฝึกฝนผู้สัมภาษณ์ให้มีความคล่องแคล่วในการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์  
มีหน้าที่จะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ฉะนั้นถ้าหากว่าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ให้ความ  
ร่วมมือก็อาจจะทำให้การสัมภาษณ์ที่คาดไว้เสียผลไปก็ได้ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงควรจะต้องฝึกอบรม  
ให้ผู้สัมภาษณ์มีความสามารถ 3 ประการดังต่อไปนี้ ประการแรก ให้สามารถสร้างบรรยากาศ  
ที่เป็นกันเองกับผู้ให้สัมภาษณ์ ประการที่สอง สามารถถามคำถามที่มีความหมายชัดเจน และ  
ประการสุดท้ายสามารถเข้าใจคำตอบและกิริยาอาการในระหว่างการตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ใน  
การที่จะทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเองนั้น ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความสามารถที่จะทำให้ผู้ให้  
สัมภาษณ์เกิดความเชื่อถือในตัวผู้สัมภาษณ์จนมีความแน่ใจว่าผู้สัมภาษณ์นั้นมีความจริงใจ และ  
มีเหตุมีผลสมควรที่มาสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีศิลปะในการสนทนา ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์  
ไม่รู้สึกเครียดในระหว่างการตอบคำถาม ในรายที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการเวลาในการนึกคิด  
คำตอบ ผู้สัมภาษณ์ก็รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว ไม่รีบเข้าชี้เอาคำตอบ ผู้สัมภาษณ์ไม่ทำให้ผู้ให้  
สัมภาษณ์มีความรู้สึกเป็นจำเลยที่ต้องตอบข้อซักถาม ในการที่ทำเช่นนี้ จึงจะทำให้เกิด

บรรยากาตเป็นกันเองในระหว่างการสัมภาษณ์ ในการตั้งคำถามให้มีความหมายชัดเจนนั้นผู้สัมภาษณ์ก็จะต้องมีไหวพริบที่จะเลือกคำถามที่ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะสนใจขึ้นถามก่อน คำถามแรก ๆ ควรจะเป็นคำถามที่เป็นกลาง ๆ แล้วจึงค่อย ๆ เบี่ยงเบนมาสู่คำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ คำถามที่ถามไม่ควรจะอ้อมค้อม อย่างนี้กว่าถ้าอ้อมค้อมแล้วจะได้คำตอบที่ต้องการ ผู้ให้สัมภาษณ์ย่อมรู้สึกไม่พอใจในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ถามอ้อมค้อมและความรู้สึกเช่นนี้อาจทำให้การตอบคำถามก็อ้อมค้อมไปด้วย เมื่อแน่ใจว่าผู้ให้สัมภาษณ์ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบ ผู้สัมภาษณ์ก็ควรจะต้องตั้งคำถามที่ตรงประเด็นได้ทันที คำถามที่ถามแต่ละคำถามควรจะใช้เวลาผู้ตอบพอสมควร และในระหว่างรอฟังคำตอบนั้น ผู้สัมภาษณ์ควรจะสังเกตอาการปฏิกิริยา สีหน้า และน้ำเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ ในการฟังคำตอบผู้สัมภาษณ์ไม่ควรเอาใจใส่แต่เพียงคำตอบเท่านั้น แต่ควรตั้งใจฟังคำพูดอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นการตอบคำถามโดยตรงอีกด้วย ถ้าหากว่าคำตอบนั้นทำให้ผู้สัมภาษณ์ทราบข้อเท็จจริงที่ไม่เคยทราบมาก่อน ก็ไม่ควรแสดงความรู้สึกประหลาดใจหรือตกใจ ในการฟังและสังเกตคำตอบนี้ ผู้สัมภาษณ์พยายามหลีกเลี่ยงการทำตัวเป็น “ครู” หรือทำเป็นผู้รู้ดีกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ เพราะจะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความอึดอัดใจโดยไม่จำเป็น ถ้าหากว่าการสัมภาษณ์กินเวลานานก็อาจจะขอมาสัมภาษณ์ในครั้งต่อไปอีก แทนที่จะทำให้ผู้สัมภาษณ์เกิดความเบื่อหน่าย ถ้าหากผู้สัมภาษณ์พยายามที่จะสัมภาษณ์นาน ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะรีบตอบคำถามอย่างลวก ๆ ในการที่จะได้คำตอบที่ดีนั้นก็ยังมีข้อคิดเพิ่มเติมอีกว่า ผู้สัมภาษณ์ควรจะแต่งกายและวางยากับกิริยาให้เหมาะสม ให้คู่ประหนึ่งว่าผู้สัมภาษณ์นั้นเป็นบุคคลที่มีลักษณะทำนองเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์

(6) ทัศนคติที่เที่ยงตรงและความแน่นอน (accuracy and reliability) ของข้อเท็จจริงที่ได้มา ผู้สัมภาษณ์จะต้องนึกอยู่เสมอว่าคำตอบที่ได้มานั้นอาจจะผิดพลาดก็ได้ ทั้งนี้เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ได้ยินได้ฟังมาผิด ๆ หรือความจำของผู้ให้สัมภาษณ์เลือนไป ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนอาจจะอยากเน้นหนักความสุขหรือความทุกข์ที่เคยได้รับมากกว่าความจริง ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์จะต้องตั้งอกตั้งใจคอยสังเกตว่าคำตอบมีแนวโน้มไปในทำนองนี้หรือเปล่า อาการปฏิกิริยา สีหน้าและน้ำเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะเป็นสิ่งที่คุณสังเกตเพื่อคอยจับคู่ว่า คำตอบนั้นมีความหมายเกินเลยความจริงไปหรือเปล่า ผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามสกิดใจผู้ให้สัมภาษณ์ว่าผู้ให้สัมภาษณ์ควรพยายามให้ข้อเท็จจริงที่เป็นความจริง ในการตอบคำถาม ผู้สัมภาษณ์ควรให้โอกาสผู้ให้สัมภาษณ์เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมคำตอบได้ เมื่อได้ฟังคำตอบแล้ว ผู้สัมภาษณ์อาจจะทวนคำตอบนั้นอีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยันความแน่ใจของผู้ให้สัมภาษณ์ในคำตอบนั้น ๆ

ผู้สัมภาษณ์จะต้องพิจารณาแยกคำตอบออกเป็น 2 อย่าง ในระหว่างการฟังคำตอบ กล่าวคือ พิจารณาว่าคำตอบอันใดเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ๆ และคำตอบอันใดเป็นเพียงความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่ามากน้อย หรือปานกลาง ผู้สัมภาษณ์อาจจะพยายามยกอัตราเปอร์เซ็นต์เพื่อถามทวนซ้ำให้แน่ หรือถ้าหากผู้ให้สัมภาษณ์ตอบเป็นเปอร์เซ็นต์ ผู้สัมภาษณ์ก็อาจตีค่าของเปอร์เซ็นต์นั้นออกเป็นจำนวนปริมาณจริงๆ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันว่าเป็นจำนวนนั้นแน่นอน ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์ลงนามรับรองความแน่นอนของคำตอบถ้าหากทำได้

(7) บันทึกผลการสัมภาษณ์ในทันทีเท่าที่จะทำได้ คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ควรจะจดบันทึกไว้ทันทีเมื่อสัมภาษณ์เสร็จ หรือหลังจากนั้นโดยด่วนเท่าที่เวลาจะอำนวย ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์อาจจะจดบันทึกข้อความสั้น ๆ และนำข้อความที่บันทึกไว้ไปเขียนให้เต็มเมื่อสัมภาษณ์เสร็จ การที่ผู้สัมภาษณ์พยายามจดคำทุกคำที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดอาจทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์หยุดพูดไปในระหว่างการจดก็ได้ และการหยุดพูดของผู้ให้สัมภาษณ์นั้น อาจทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่มีโอกาสได้รายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะระบายออกมา แต่ในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็ไม่ควรจะแสวงทำเป็นว่าไม่ได้จับบันทึกอะไรเลยในระหว่างการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ที่ทราบว่าตนถูกหลอก ย่อมมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้สัมภาษณ์ การจดบันทึกย่อนี้ อาจทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกในความสำคัญของตน ผู้สัมภาษณ์ควรจะถือเป็นจรรยาว่าจะต้องขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์เสียก่อนที่จะจดบันทึกย่อ ในการจดบันทึกย่อนี้ ผู้สัมภาษณ์อาจจะก้มหน้าเขียนบ้างเป็นครั้งคราว ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่รู้สึกอึดอัดใจเพราะไม่ถูกจ้องหน้าอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำการบันทึกผลการสัมภาษณ์สะดวกรวดเร็วนั้น ผู้วิจัยอาจจะใช้รหัสกำกับคำถามหลักไว้ ในทันทีที่สัมภาษณ์เสร็จ ผู้สัมภาษณ์จะต้องตรวจสอบว่ามีคำตอบทุกคำถามครบก่อน คำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์ที่บันทึกย่อไว้ ไม่ควรจะนำไปเปลี่ยนแปลงถึงแม้ว่าคำพูดนั้นอาจจะผิดไวยากรณ์ หรือไม่สละสลวยก็ตาม ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะใช้เครื่องบันทึกเสียงหรืออุปกรณ์อื่น ๆ บันทึกคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผลของการสัมภาษณ์โดยตรง แต่การใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงนี้มีผลเสียอยู่ประการหนึ่งคือทำให้บรรยากาศของการสัมภาษณ์ตึงเครียดและไม่เป็นกันเอง

### 3. ประโยชน์และข้อจำกัดของการสัมภาษณ์<sup>17</sup>

เนื่องจากการสัมภาษณ์ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้สัมภาษณ์เป็นอย่างมาก เพราะฉะนั้นถ้าหากว่าผู้สัมภาษณ์ไม่มีศิลป์ในการสนทนาหรือความสามารถในการวิเคราะห์สภาพการณ์ ในระหว่างการสัมภาษณ์และจับบันทึกผลการสัมภาษณ์ไว้ด้วยความเที่ยงตรงแล้ว ก็จะทำให้ ข้อมูลที่ได้แทบจะไม่ใช่ประโยชน์ต่อการวิจัย ผลเสียของการรวบรวมข้อมูลโดยใช้การ สัมภาษณ์อาจสรุปได้ว่ามี 4 ประการ คือ

- 1) ผลสำเร็จของการสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้สัมภาษณ์
- 2) ข้อมูลที่ประสงค์จะได้นั้นอาจไม่ครบถ้วน ทั้งนี้เพราะมีความเครียดระหว่างผู้ให้ สัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ หรือกับผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ
- 3) การสัมภาษณ์ต้องเสียเวลาและแรงงานมากทำให้ผู้วิจัยต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง
- 4) คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์อาจบิดเบือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพจิตและอารมณ์ของผู้ ให้สัมภาษณ์ที่อาจจะเป็นคนมีกังวล สงสารตัวเอง มักแสดงว่าตนถูก หรือเป็นคนตัดสินใจ ไม่แน่นอนว่าควรจะถูกถึงสิ่งที่แสดงว่าตนเด่น หรือตนเสียหรือเปล่า

แต่ถ้าหากว่าผู้สัมภาษณ์มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นนักสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ได้ วางโครงเรื่องไว้ดี การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์ก็นับว่ามีประโยชน์ กล่าวคือ

- 1) วิธีสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ดีที่สุด ที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัว ของบุคคล
- 2) เป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะช่วยแยกแยะปัญหาที่เกี่ยวกับแนวความคิดและสภาพทางอารมณ์
- 3) เป็นวิธีที่จะช่วยทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากได้ใช้วิธีอื่น ๆ แล้ว เช่น วิธี สัมภาษณ์ หรือส่งแบบสอบถาม

<sup>17</sup>Kerlinger, *op. cit.*, pp. 475-476.

Hansen, M.H., Hurwitz, W.N., and Madow, W.G., *Sample Survey Methods and Theory*, pp. 288-298.

Rummel and Ballainc, *op. cit.*, pp. 104-105.



## V. การใช้ห้องสมุด

เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ อาจจะใช้เป็นประโยชน์ในการวิจัยได้ การที่ผู้วิจัยมีทักษะในการใช้เอกสารและสิ่งพิมพ์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการวิจัยนั้น ย่อมทำให้ได้รับประโยชน์อย่างน้อยถึง 3 ประการ ประการแรกผู้วิจัยย่อมมองเห็นภาพของปัญหาที่จะวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น หลังจากที่ได้อ่านเอกสารและสิ่งพิมพ์ที่มีประเด็นสัมพันธ์กับปัญหาที่จะวิจัยอย่างถี่ถ้วนแล้ว ประการที่สอง ผู้วิจัยจะได้ทราบว่าปัญหาที่จะวิจัยนั้น ได้มีผู้หนึ่งผู้ใดทำไว้ก่อนแล้วหรือยัง หรือถ้ายังไม่ได้มีผู้หนึ่งผู้ใดได้วิจัยประเด็นบางส่วนของปัญหาที่จะวิจัยไว้บ้างหรือเปล่าและประการสุดท้าย ผู้วิจัยจะได้มีความเข้าใจอย่างกว้างขวางที่จะเลือกใช้วิธีวิจัยที่เหมาะสมและตั้งแนววิเคราะห์ที่ถูกต้องเพื่อการวิจัยปัญหาของตน

ความถูกต้องของเอกสารและสิ่งพิมพ์ ในการหาข้อมูลจากเอกสารและสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดนี้ ผู้วิจัยควรพึงระมัดระวังความถูกต้องของเอกสารและสิ่งพิมพ์นั้น ๆ เอกสารบางอย่างอาจจะเป็นเอกสารที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายที่อยู่แล้ว จนไม่ต้อง สอบ สอน ความถูกต้อง เช่น คำแถลงงบประมาณประจำปีของนายกรัฐมนตรีต่อสภาผู้แทนราษฎร แต่เอกสารบางอย่างเป็นเอกสารที่อาจจะมีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องได้ เช่น รายงานการประชุมของบริษัทซึ่งอาจจะมีข้อผิดพลาดได้หลายตอน บางตอนที่เกี่ยวกับคำพูดของผู้เข้าประชุมอาจจะมีการจดบันทึกไว้ไม่ถูกต้องตรงตามประเด็นที่แท้จริงของผู้พูด พนักงานพิมพ์อาจจะพิมพ์รายงานการประชุมตกไปบางแห่ง เอกสารเช่นนี้ควรจะได้รับ การตรวจสอบความถูกต้องเสียก่อนที่จะนำมาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์ปัญหาวิจัย ความถูกต้องนี้อาจแยกได้เป็น 2 อย่าง คือ ความถูกต้องภายนอกและความถูกต้องภายใน ความถูกต้องภายนอกได้แก่ความถูกต้องในเรื่องชื่อของผู้เขียนหรือผู้แต่ง ตลอดจนความแน่นอนว่าเอกสารฉบับนั้นเป็นเอกสารฉบับเดิมจริง ๆ มิใช่เป็นฉบับที่เปลี่ยนแปลงทีหลัง ส่วนความถูกต้องภายในนั้นได้แก่ความเชื่อถือได้ของข้อความที่ปรากฏในเอกสาร

ในการตรวจสอบความถูกต้องภายนอกของเอกสาร และสิ่งพิมพ์ผู้วิจัยอาจถือหลักดังต่อไปนี้<sup>18</sup>

<sup>18</sup>Good and Scates, *op. cit.*, pp. 189-198.

1) ใครเป็นผู้แต่งหรือผู้เขียน ผู้วิจัยควรจะได้ศึกษาว่าผู้เขียนถือสัญชาติใด มีอาชีพอะไร มีตำแหน่งชั้นใด ศาสนาใด วุฒิทางการศึกษาระดับใด การที่แต่งหรือเขียนเรื่องนั้น ผู้เขียนมีความสามารถในทางใดและได้เขียนเรื่องนั้นเองหรือเปล่า หรือมอบให้ผู้อื่นเขียนโดยใช้นามของตน

2) เอกสารหรือสิ่งพิมพ์นั้น ได้แต่งหรือเขียนขึ้นเมื่อใด หลังจากที่ได้มีเหตุการณ์ที่เขียนหรือแต่งขึ้นไว้แล้วนานเท่าใดจึงได้มีการเขียนหรือแต่งเอกสารหรือสิ่งพิมพ์นั้น ๆ และการเขียนหรือแต่งเรื่องนั้น ได้เขียนโดยอาศัยความจำหรือการทดลองหรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างไร

3) เอกสารหรือสิ่งพิมพ์นั้นเป็นฉบับตัวจริงหรือไม่ เอกสารหรือสิ่งพิมพ์นั้น เป็นฉบับคัดลอกหรือเปล่า ถ้าหากเป็นฉบับคัดลอกได้คัดลอกข้อความจากฉบับเดิมไว้อย่างสมบูรณ์หรือเปล่า และการคัดลอกนั้นได้คัดลอกให้ตรงกับฉบับเดิมคำต่อคำหรือเปล่า

ในการตรวจสอบความถูกต้องภายใน ผู้วิจัยจะต้องถือหลักในการพิจารณาว่าเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ฉบับนั้นได้เขียนหรือแต่งขึ้นด้วยความสุจริตใจและไม่บิดเบือนความจริง ผู้วิจัยจะต้องศึกษาให้เข้าใจว่าข้อเขียนในสิ่งพิมพ์นั้นมีความหมายที่แท้จริงอย่างไร ผู้เขียนได้เขียนขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนทั่วไปเกิดความพึงพอใจหรือยกย่องในตัวผู้เขียนหรือเปล่า ในการพิจารณาความถูกต้องภายในนี้อาจถือหลักดังต่อไปนี้<sup>19</sup>

1) ข้อความนั้น ๆ มีความหมายที่แท้จริงอย่างไร มีความหมายที่ซ่อนเร้นนอกเหนือไปจากความหมายตามตัวอักษรหรือเปล่า

2) ผู้เขียนหรือผู้แต่งมีความสุจริตใจเพียงใด ผู้เขียนหรือผู้แต่งมีผลประโยชน์ในการเขียนหรือแต่งเรื่องนั้นเพียงใด ผู้เขียนหรือผู้แต่งจะได้รับประโยชน์ในการบิดเบือนข้อเท็จจริงหรือไม่ หรือว่าถูกบีบบังคับให้เขียนหรือแต่งข้อความที่ผิดจากความเป็นจริงหรือเปล่า ผู้เขียนหรือผู้แต่งมีความรู้สึกว่าจะต้องเขียนหรือแต่งเรื่องนั้นไปในทำนองที่ลบ อารมณ์ผู้บังคับบัญชาเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งหรือเปล่า

<sup>19</sup> *ibid.*, pp. 198-209.

3) ข้อความนั้น ๆ จะมีความหมายผิดไปจากความเป็นจริงอย่างไรบ้างกล่าวคือผู้เขียนเป็นผู้มีความสามารถในการสังเกตข้อเท็จจริงที่จะเขียนหรือแต่งหรือแปล ผู้เขียนหรือผู้แต่งเรื่องนั้น ๆ อยู่ในฐานะและโอกาสที่จะเห็นความเป็นจริงข้อเท็จจริงเหล่านั้นหรือแปล ข้อเท็จจริงที่เขียนนั้นเป็นเรื่องที่จะไม่มีใครทราบได้แน่หรือแปล ข้อเขียนเหล่านั้นเขียนขึ้นโดยการที่ผู้เขียนหรือผู้แต่งเผชิญไปพบเห็นหรือได้กำหนดเหตุการณ์ที่จะไปสังเกตอย่างแท้จริง ถ้าหากว่าผู้เขียนหรือผู้แต่งนั้นไม่ได้เป็นผู้ไปสังเกตการณ์ในเรื่องที่จะเขียนนั้นผู้วิจัยก็ควรจะได้ศึกษาแหล่งอ้างอิงของผู้เขียนหรือผู้แต่งเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียดต่อไปอีกด้วย

### 1. แหล่งของเอกสารและสิ่งพิมพ์

การที่ผู้วิจัยจะตั้งใจแต่เพียงว่าเมื่อเข้าไปในห้องสมุดแล้วก็จะสามารถหยิบหนังสือหรือเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ปัญหาการวิจัยได้ทันทีนั้นย่อมเป็นไปได้ยาก ทั้งนี้เพราะเอกสารและสิ่งพิมพ์นั้นย่อมมีมากมายไม่เพียงแต่ในสาขาวิชาบริหารธุรกิจเท่านั้น แต่ยังมีในสาขาวิชาอื่นๆ อีกหลายวิชายิ่งไปกว่านั้น แม้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาการบริหารธุรกิจเองก็มีเป็นจำนวนมาก ฉะนั้นในการศึกษาเอกสารและสิ่งพิมพ์เพื่อประโยชน์ในการวิจัยผู้วิจัยควรพยายามประหยัดเวลาให้มากที่สุด ในที่นี้จะได้กล่าวถึงแหล่งที่จะพิจารณาเลือกหยิบเอกสาร และสิ่งพิมพ์ในเรื่องการบริหารธุรกิจในประเทศไทยโดยสังเขป

เอกสารและสิ่งพิมพ์ในวิชาบริหารธุรกิจอาจแยกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือประเภทสถิติและประเภทข้อความทั่วไป

(1) ประเภทสถิติ เอกสารและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวกับสถิติทางการบริหารธุรกิจในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นของทางราชการ เอกสารสถิติเหล่านี้มีทั้งในอดีตและในปัจจุบัน สถิติที่ควรจะศึกษาได้แก่สถิติในเรื่องดังต่อไปนี้

มวลรวมผลิตภัณฑ์ในประเทศ    ธรรมชาติเกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจ และอุตสาหกรรม    การผลิตทรัพย์สินทางปัญญา    สถิติการเกษตร การค้าภายในประเทศและการค้าระหว่างประเทศ    รายละเอียดเกี่ยวกับการคมนาคมและสาธารณูปโภค    สถิติการเงินและการคลัง    อัตราราคาสินค้า    ประชากรและแรงงาน    แหล่งสำคัญที่เป็นผู้รวบรวมสถิติเหล่านี้ คือสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในเอกสารและสิ่งพิมพ์ของสำนักงานนี้ผู้วิจัยจะพบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถิติที่สำคัญ ๆ หลายเรื่อง    เช่นการสำรวจรายได้และรายจ่ายของเกษตรกร พ.ศ. 2506    รายงานผลการสำรวจแรงงาน พ.ศ. 2506    รายงานสำมะโนเกษตร พ.ศ. 2506

รายงานการสำรวจสภาวะประชากรและการเศรษฐกิจ ธุรกิจ พ.ศ. 2497 สัมมะโนประชากร พ.ศ. 2503-2504 รายงานการสำรวจรายการใช้จ่ายในครอบครัว พ.ศ. 2500-2501 พ.ศ. 2505-2506 ฯลฯ สถาบันพัฒนาการเศรษฐกิจก็มีส่วนร่วมรวบรวมข้อเท็จจริงทางสถิติเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยจะได้ข้อเท็จจริงเหล่านี้จากเอกสารและสิ่งพิมพ์หลายเรื่อง เช่น รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศไทย การสะสมทุนของประเทศไทย ข้อเท็จจริงสถิติและบันทึกทางวิชาการประกอบแผนพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ รายได้ประชาชาติของประเทศไทย เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารเอกชนยังได้รวบรวมสถิติในทางเศรษฐกิจซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปัญหาในวิชาการบริหารธุรกิจอีกด้วย เช่น รายงานเศรษฐกิจรายเดือน และรายงานเศรษฐกิจและการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย รายงานประจำงวดของธนาคารกรุงเทพ เป็นต้น

(2) ประเภทข้อความทั่วไป นอกจากเอกสารและสิ่งพิมพ์ทางสถิติแล้ว ยังมีเอกสารที่มีใช้ทางสถิติที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยทางการบริหารธุรกิจอีกด้วย เอกสารเหล่านี้มีทั้งของทางราชการ ขององค์การเอกชน และส่วนบุคคล ในประเภทเอกสารของทางราชการนั้น ผู้วิจัยอาจจะศึกษาได้จากรายงานการประชุมของสภาผู้แทนราษฎร สิ่งพิมพ์ของกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ เช่น กระทรวงเศรษฐกิจ กระทรวงการคลัง กระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ รวมทั้งสถาบันพัฒนาการเศรษฐกิจที่ได้กล่าวไว้แล้วด้วยเอกสารเหล่านี้มีชื่อต่าง ๆ กัน เช่น บทบาทที่สินค้าเข้ามีอยู่ต่อการสะสมทุนของประเทศไทย ในระหว่าง พ.ศ. 2493-2498 และโครงการพัฒนาการของรัฐ รวมทั้งแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมของชาติ ซึ่งสถาบันพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเป็นผู้จัดทำ รายงานการสำรวจภาคกิจตามชนบทสยาม และประวัติการค้าไทย ของกระทรวงเศรษฐกิจ รายงานสรุปสถานการณ์เศรษฐกิจและการคลังของรัฐบาลและสถานการณ์รายรับรายจ่าย เงินงบประมาณรัฐบาลของกระทรวงการคลัง รายงานผลการสำรวจกำลังคน โครงการน้ำพองจังหวัดขอนแก่น และการศึกษาอบรมและเผยแพร่การสหกรณ์ตามแผนพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติของกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ เป็นต้น ในส่วนองค์กรเอกชนนั้นก็ยังมีเอกสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาปัญหาทางการบริหารธุรกิจอยู่หลายเรื่อง เช่น บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานธนาคารของไทยตั้งแต่สมัยเริ่มตั้ง หอการค้าไทยก็พิมพ์หนังสือพิมพ์ หอการค้ารายเดือน ซึ่งรวบรวมรายงานความเคลื่อนไหว

ทางพาณิชย์กรรมในประเทศไทย นอกจากเอกสารเหล่านี้แล้วผู้วิจัยยังอาจจะศึกษาผลงานวิจัยของหน่วยงานวิจัยต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น สภาวิจัยแห่งชาติและหน่วยวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งผลงานวิจัยของนักวิจัยในสาขาสังคมศาสตร์และผลงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาทางการบริหารธุรกิจอย่างละเอียดนั้น ผู้วิจัยยังอาจจะต้องอาศัยหลักฐานข้อเท็จจริงในการวางแผนนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทธุรกิจแต่ละแห่งอีกด้วย ในการวางรายละเอียดประเภทนี้ผู้วิจัยอาจจะพบว่าบริษัทบางแห่งไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยความลับเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท แต่ก็ไม่ควรจะทำให้ผู้วิจัยเกิดความท้อถอย เพราะโดยหลักเท็จจริงแล้ว บริษัทหลายแห่งก็ให้ความร่วมมือเป็นอันดีในการที่จะให้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดบริษัทของตน การค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทแต่ละแห่งนี้ ไม่มีกฎเกณฑ์ที่จะยึดถือเป็นหลักได้แน่นอนว่าจะต้องทำประการใดจึงจะได้รายละเอียดนี้ แต่มีแนวกว้าง ๆ ที่ผู้วิจัยอาจจะยึดเป็นแนวประกอบในการแสวงหารายละเอียดคือประการแรกผู้วิจัยจะต้องทำให้ผู้บริหารของบริษัทเกิดความสนใจในประเด็นปัญหาที่จะวิจัยและพยายามที่จะให้ผู้บริหารของบริษัทเห็นว่า เมื่อทำการวิจัยเสร็จ ผลของการวิจัยอาจจะมีประโยชน์ต่อบริษัทนั้น ๆ ประการที่สองจะต้องเข้าหาบุคคลชั้นระดับหัวหน้าของบริษัทซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบนโยบายและการวางแผนการดำเนินงานของบริษัท เพราะบุคคลผู้นี้เป็นผู้ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาหาวิธีปรับปรุงบริษัทของตน และประการที่สามผู้วิจัยควรทำให้บริษัทนั้น ๆ แน่ใจว่าข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบริษัทนั้น ๆ จะนำไปเปิดเผยหรือเผยแพร่ตามข้อแม้ที่บริษัทต้องการเพื่อให้บริษัทนั้น ๆ ได้มีความสบายใจในการเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยศึกษารายละเอียดของบริษัท

## 2. การใช้วิธีรวบรวมข้อมูลแบบต่าง ๆ ผสมกัน

ผู้วิจัยควรจะได้ตระหนักว่าวิธีรวบรวมข้อมูลแต่ละแบบที่กล่าวมานี้มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะใช้ในการวิจัยเรื่องหนึ่ง ในการวิจัยอาจจะใช้วิธีต่าง ๆ ผสมกัน ปัญหาบางเรื่องอาจจะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยการสังเกตและวิธีการสัมภาษณ์ผสมกัน การศึกษาเอกสารและสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดอาจมีความจำเป็นในเรื่องนั้นเพื่อทำให้การวิจัยมีลักษณะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในการสัมภาษณ์เพื่อวิจัยปัญหาบางเรื่องผู้วิจัยอาจจะกำหนดให้มีการสัมภาษณ์โดยมีรายละเอียดเช่นแบบสอบถาม

(patterned interview)<sup>20</sup> ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการสัมภาษณ์นี้ได้ทำไปครอบคลุมประเด็นทุก ประเด็นที่เกี่ยวกับปัญหาวิจัยการสัมภาษณ์แบบนี้อาจมีประโยชน์ในกรณีที่มีผู้สัมภาษณ์หลายราย ในบางครั้งอาจใช้แบบสอบถามผสมกับการสัมภาษณ์หมู่ถ้าหากว่าแบบสอบถามที่ส่งไปนั้นได้รับ คำตอบไม่สมบูรณ์ ในการสัมภาษณ์หมู่ผู้สัมภาษณ์จะได้อภิปรายปัญหาที่กำลังศึกษาอยู่กับผู้ รับแบบสอบถามที่ละหลาย ๆ คน วิธีผสมระหว่างการส่งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์หมู่ นี้มีประโยชน์มากในการวิจัยเรื่อง การบริหารงานบุคคลและลักษณะของผู้บริโภค

---

## ABSTRACT

### Techniques of Data Collection

In this article, the author describes various methods of collecting data in doing research such as observations, questionnaires and interviews. The advantages and disadvantages of each technique are elaborated and illustrated with some examples. The main points are derived from library research.

---

<sup>20</sup>Rummel and Balaiane, *op. cit.*, pp. 170-172.