วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 35 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2538

ผลการสำรวจกล่าวอ้างความกังวลของสาธารณชนมากเกินความเป็นจริงหรือไม่?*

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ**

ความนำ

การวิจัยเกี่ยวกับการใช้คำ (Wording) แสดงให้เห็นว่าผู้วิจัยมักจะสมมุติล่วงหน้า เช่น ถามว่า *"ท่านใช้เวลานานเท่าใดในการขับรถไปทำงาน"* ซึ่งเท่ากับสมมุติว่าผู้ตอบมีงานทำ เป็นต้น การสมมุติล่วงหน้าเป็นเรื่องสากลในการสื่อสารติดต่อโดยใช้คำอย่างประหยัด

คำที่ใช้ในคำถาม บางครั้งอาจจะเสนอแนะว่าอยู่บนพื้นฐานของการสมมุติล่วงหน้า โดยไม่ส่อแสดงให้เห็นในโครงสร้างภาษา ตัวอย่างเช่น *"ท่านเลี่ยงภาษีบ่อยไหม"* ไม่จำเป็นต้องส่อแสดงว่า**ผู้ตอบต้องเคย** (เพราะผู้ตอบสามารถตอบว่า *"ไม่เคย"* ซึ่งถือว่าเป็นคำตอบที่ใช้ได้) แต่หลายคนยังเชื่อว่าคำถามเช่นนี้ "ดู"

คำถามในการสำรวจต่างๆ มักจะถามในลักษณะว่ามีระดับของความรู้ ทัศนคติ และการกระทำมากน้อยเพียงใด การศึกษาหรือบทความนี้ตรวจสอบรูปแบบต่างๆ ของคำถามการถามโดยการสมมุติล่วงหน้า อาจจะทำให้ผู้ตอบบางคนตอบสนองความคาดหวังนี้โดยการแสดงความกังวลมากกว่าความเป็นจริง

---

* แปลและเรียบเรียงจาก Sterngold, A. et al.,"Do Surveys Overstate Public Concerns?", Public Opinion Quarterly, 58: 155-163.

** รองศาสตราจารย์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การใช้รายการของคำตอบ "ไม่กังวลเลย" เป็นตัวกรอง

วิธีที่เป็นไปได้ที่จะลดปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยการถามคำถามที่มีคำตอบกรองเพื่อที่จะวัดว่าผู้ตอบมีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา แล้วค่อยถามผู้ที่ตอบว่า *"กังวล"* ระดับใด การให้มีคำตอบกรองนี้ทำให้การสมมุติล่วงหน้า (ที่อยู่ในใจ) กลายเป็นคำถามที่ชัดแจ้ง ซึ่งเป็นการง่ายกว่าที่ผู้ตอบจะตอบว่า *"ไม่กังวลเลย"* ผลที่ตามมาก็คือคำตอบของคำถามในลักษณะนี้จะสามารถดึงคำตอบที่ว่า *"ไม่ได้กังวลเลย"* มากกว่าคำถามแบบมาตรฐาน ซึ่งอาจจะเปลี่ยนผู้ตอบบางคนตอบในระดับที่ต่ำ

วิธีที่ง่ายที่สุดในการใช้คำคือการถามว่า *"ท่านกังวลในเรื่องต่อไปนี้.....หรือไม่"* แต่อย่างไรก็ตาม การถามแบบนี้อาจจะส่งเสริมสนับสนุนผู้ตอบบางคนให้ตอบว่า *"กังวล"* ทางเลือกสำหรับการใช้คำก็คือให้เน้นทั้งทางบวกและลบ เช่น *"ท่านกังวลในเรื่องต่อไปนี้... หรือท่านคิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่น่ากังวลเลยหรือไม่น่าสนใจ"* *"ท่านกังวลในเรื่องต่อไปนี้..... หรือท่านคิดว่าไม่ใช่เรื่องที่เป็นปัญหาเลย"* คำถามในลักษณะนี้น่าจะดึงคำตอบ *"ไม่กังวลเลย"* ได้มากกว่า

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อที่จะตอบสมมุติฐานที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยใช้การทดลองแบบแบ่งครึ่ง (Split-ballot) ในการสำรวจระดับชาติโดยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในตอนฤดูใบไม้ร่วง ปี ค.ศ. 1991 ตัวอย่างได้แก่ผู้ใหญ่จาก 48 รัฐ คำถามครอบคลุมเรื่องการบริโภคผลิตภัณฑ์นมและทัศนคติและพฤติกรรมเกี่ยวกับอาหาร

บุคคลที่ตกเป็นตัวอย่างคือ สมาชิกของครัวเรือนที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จากการโทรศัพท์ 5,140 เลขหมาย มีเพียง 2,786 เลขหมายที่มีบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เป็นตัวอย่างได้ ในกรณีที่มีความจำเป็น ได้ใช้ความพยายามหลายๆ ครั้งในการหมุนหมายเลขและได้พยายามหมุนติดต่ออีกเมื่อถูกปฏิเสธครั้งแรก ผลสุดท้ายสามารถสัมภาษณ์ได้สมบูรณ์ 1,206 คน หรือร้อยละ 43.3 ในการที่จะให้ได้ชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน พนักงานสัมภาษณ์จะขอคุยกับผู้ชายก่อน ถ้าไม่มีก็จะสัมภาษณ์ผู้หญิง ผลสุดท้ายสามารถสัมภาษณ์ชายได้ร้อยละ 45.0 หญิงร้อยละ 55.0

พนักงานสัมภาษณ์ จะเริ่มต้นด้วยการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย เมื่อสัมภาษณ์ได้ 2 ใน 3 พนักงานสัมภาษณ์จึงถาม 4 เรื่อง คำถามก่อนหน้านี้ถามถึงแหล่งที่มาของความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ คำถามเกี่ยวกับ 4 เรื่อง ถามดังต่อไปนี้ *"ท่านกังวลในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร"*

1. ยาฆ่าแมลงและสารเคมีอื่นๆ ที่อาจปนเปื้อนอยู่ในอาหารที่ท่านบริโภค
2. อาหารเป็นพิษจากแบคทีเรียที่ปนเปื้อนในเนื้อหรือไก่ ซื้อที่ซุปเปอร์มาเก็ต
3. วิธีเลี้ยงลูกวัวเพื่อเอาเนื้อ
4. การให้ฮอร์โมนแก่วัวเพื่อทำให้วัวให้น้ำนมมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจมีผลต่อนมที่ท่านดื่ม

ผู้ตอบจะถูกจัดให้เป็น 4 กลุ่ม กลุ่มแรกคือกลุ่มที่คำถามที่คำตอบไม่มีการกรอง เป็นการถามถึงระดับความกังวล เช่น How concerned are you....? คำตอบมีดังต่อไปนี้ *"กังวลมาก"* *"กังวลบ้าง"* (somewhat concerned) (สองคำตอบนี้เรียกว่าคำตอบที่อยู่ด้านบน) *"กังวลเล็กน้อย"* *"ไม่กังวลเลย"* (สองคำตอบนี้เรียกว่าคำตอบที่อยู่ด้านล่าง) และ *"ไม่ตอบ"*

อีก 3 กลุ่มถูกถามคำถามที่มีคำตอบกรอง ผู้ตอบที่ตอบว่า *"กังวล"* ก็จะถูกถามคำถามต่อๆ ไป เพื่อวัดระดับความกังวลโดยใช้คำถามและคำตอบเดียวกันกับการถามกลุ่มแรก เพียงแต่ไม่มีคำตอบว่า *"ไม่กังวล"* ให้สำหรับคำถาม สำหรับ 3 กลุ่มนี้แตกต่างกันเล็กน้อย นั่นคือ สำหรับกลุ่มที่ 1 คำถามที่คำตอบมีการกรองถามว่า *"ท่านกังวลในเรื่อง.....?"* สำหรับกลุ่มที่ 2 ถามว่า *"ท่านกังวลในเรื่อง.....หรือเน้นความไม่กังวลเลย"* สำหรับกลุ่มที่ 3 ถามว่า *"ท่านกังวลในเรื่องต่อไปนี้.....หรือท่านคิดว่ามันไม่เป็นปัญหาเลย"*

ผลการวิจัย

ผลปรากฏว่า ยิ่งคำถามที่ถามมีความสมดุลมากขึ้น คำตอบที่บอกว่าไม่กังวลเลย ก็เพิ่มมากขึ้นดังที่ผู้วิจัยพยากรณ์ไว้ ดังนั้นในการวิเคราะห์ต่อมาจึงได้รวม 3 กลุ่มหลังเข้าด้วยกัน แล้วเปรียบเทียบกับกลุ่มที่คำถามที่คำตอบไม่มีการกรอง ผลปรากฏว่าทั้ง 4 เรื่อง 2 กลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อวัดด้วย X^2 -test ดังตารางที่ 1 ผลที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนคือ ในแต่ละเรื่องคำถามที่คำตอบมีการกรองจะได้คำตอบ *"ไม่กังวลเลย"* ในสัดส่วนที่เป็น 2 เท่าของกลุ่มที่ใช้คำถามมาตรฐาน ความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม เริ่มจาก 12.7 สำหรับเรื่องยาฆ่าแมลงถึง 22.3 ในเรื่องการเลี้ยงลูกวัว

การเพิ่มขึ้นของคำตอบที่ว่า *"ไม่กังวลเลย"* สอดคล้องไปกับการตอบว่า *"กังวลเล็กน้อย"* ซึ่งเป็นคำตอบเกือบจะอยู่ด้านล่าง ซึ่งเป็นเรื่องน่าพิจารณาว่าความเป็นไปได้ในกรณีนี้คือ การเปลี่ยนผู้ตอบในสองรายการสุดท้ายนี้ เพื่อทดสอบข้อสงสัยนี้จึงได้แยกสถิติ *Chi-square* ออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการทดสอบผลของคำถามที่มีคำตอบที่กรองต่อสัดส่วนของการตอบว่า *"กังวลเล็กน้อย"* และ *"ไม่กังวลเลย"* ส่วนที่สอง เป็นการทดสอบผลต่อคำตอบในด้านบน

ในแต่ละเรื่อง ค่าของ Chi-square ระหว่าง *"ไม่กังวลเลย"* กับ *"กังวลเล็กน้อย"* แตกต่างกันมากและมีนัยสำคัญในระดับสูง ยืนยันว่าการให้คำตอบที่มีการกรองมีผลต่อคำตอบ 2 คำตอบที่กล่าวมาแล้ว ต่อมาได้รวมรายการคำตอบ *"ไม่กังวลเลย"* เข้ากับ *"กังวลเล็กน้อย"* เข้าด้วยกัน จึงทำให้เหลือ 3 รายการ แล้วทำการทดสอบด้วย X^2 -test ในเรื่องยาฆ่าแมลง สัดส่วนของคำตอบทั้ง 3 แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าสัดส่วนของคำตอบ *"กังวลมาก"* และ *"กังวลบ้าง"* แตกต่างกันแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในอีก 3 เรื่อง กลับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าเมื่อให้คำตอบมีการกรองก็จะมีผลต่อคำตอบที่อยู่ด้านบนเช่นกัน ผลเช่นนี้มีคำอธิบายได้ในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องยาฆ่าแมลง การให้คำตอบที่มีการกรองลดคำตอบ *"กังวลมาก"* และ *"กังวลบ้าง"* กว่า 9 จุด นั่นคือลดโดยประมาณร้อยละ 26

ผลต่อความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ

การศึกษาผลของการจัดหาคำตอบ *"ไม่ทราบ"* พบว่ามีการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นสัดส่วนในผู้ตอบบางกลุ่ม หรือสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ ในการวิเคราะห์ครั้งนี้โดยใช้ log-linear พบความสัมพันธ์ 3 ทาง (three-way interaction) ระหว่างคำตอบที่มีการกรอง คำตอบที่ว่า *"ไม่กังวลเลย"* และตัวแปรอื่นๆ (ไม่ได้นำเสนอการวิเคราะห์) สำหรับคำถามเกี่ยวกับการใช้ฮอร์โมน คำถามที่มีคำตอบที่กรองมีอัตราการตอบ *"ไม่กังวลเลย"* มากกว่าเป็นสองเท่าของคำถามมาตรฐานในบรรดาผู้ตอบผิวขาว แต่ไม่แตกต่างกันเลยในบรรดาผู้ตอบที่ไม่ใช่ผิวขาว สำหรับคำถามเกี่ยวกับอาหารเป็นพิษจากแบคทีเรีย คำถามที่คำตอบมีการกรองมีผลต่อการตอบในบรรดาผู้ตอบที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และคำตอบต่อคำถามเดียวกันนี้ ผู้ตอบที่ให้ความสนใจการตั้งซื้ออาหารจะถูกกระทบด้วยคำถามที่คำตอบมีการกรองมากกว่าผู้ตอบกลุ่มอื่นๆ สำหรับเรื่องยาฆ่าแมลง ผู้ตอบที่ดูข่าวจากทีวีทุกวันจะถูกกระทบมากกว่าผู้ที่ดูข่าวจากทีวีแต่ไม่บ่อย ตัวแปรที่พบว่าไม่มีผลในความสัมพันธ์สามทางคือ เพศ การศึกษา และคำถามที่แสดงถึงความสนใจในข่าวเฉพาะเรื่อง

จากการทดสอบที่มาก เราสรุปได้ว่าผลของการให้คำตอบที่กรอง มีลักษณะเช่นเดียวกัน (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 *ร้อยละของความกังวลในเรื่องเกี่ยวกับอาหาร จำแนกตามการกรองของคำตอบ*

	คำถามที่คำตอบมีการกรอง (FILTER)	คำถามมาตรฐาน (NO FILTER)	ความแตกต่าง
ท่านกังวลในเรื่องยาฆ่าแมลงและสารเคมีอื่นๆ ที่อาจปนเปื้อนในอาหารที่ท่านบริโภค[ง] มากน้อยเพียงใด			
ไม่กังวลเลย (NC)	23.9	11.2	12.7
กังวลเพียงเล็กน้อย (LC)	7.0	19.0	-12.0
กังวลบ้าง (SC)	36.1	34.9	1.2
กังวลมาก (VC)	32.9	34.9	-2.0
รวม	**100.0 (902)**	**100.0 (295)**	
ท่านกังวลในเรื่องอาหารจะเป็นพิษจากแบคทีเรียในเนื้อหรือไก่ที่ท่านซื้อจากซุปเปอร์มาเก็ต[ง] มากน้อยเพียงใด			
ไม่กังวลเลย (NC)	39.3	18.3	21.0
กังวลเพียงเล็กน้อย (LC)	4.5	16.3	- 11.8
กังวลบ้าง (SC)	22.6	24.7	- 2.1
กังวลมาก (VC)	33.6	40.7	- 7.1
รวม	**100.0 (895)**	**100.0 (295)**	
ท่านกังวลในเรื่องวิธีเลี้ยงลูกวัวเพื่อเอาเนื้อ[ง] มากน้อยเพียงใด			
ไม่กังวลเลย (NC)	48.4	26.1	22.3
กังวลเพียงเล็กน้อย (LC)	4.3	17.3	-13.0
กังวลบ้าง (SC)	19.9	22.8	- 2.9
กังวลมาก (VC)	27.4	33.8	- 6.4
รวม	**100.0 (814)**	**100.0 (272)**	

ตารางที่ 1 *ร้อยละของความกังวลในเรื่องเกี่ยวกับอาหาร จำแนกตามการกรองของคำตอบ (ต่อ)*

	คำถามที่ทำตอบมีการกรอง (FILTER)	คำถามมาตรฐาน (NO FILTER)	ความแตกต่าง
ท่านกังวลในเรื่องการให้ฮอร์โมนแก่วัวเพื่อทำให้วัวให้น้ำนมมากยิ่งขึ้นซึ่งอาจมีผลต่อนมที่ท่านดื่ม[ง] มากน้อยเพียงไร			
ไม่กังวลเลย (NC)	31.6	13.7	17.9
กังวลเพียงเล็กน้อย (LC)	6.9	15.5	- 8.6
กังวลบ้าง (SC)	28.2	36.3	- 8.1
กังวลมาก (VC)	33.4	34.5	- 1.1
รวม	100.0 (824)	278.0 (100)	

[ก] $X^2 = 48.2$ df = 3, p<.001 สำหรับคำตอบ NC กับ LC $X^2 = 47.8$, df = 1, p<.001 และสำหรับคำตอบ SC กับ VC $X^2 = 40$, df = 2, n.s.

[ข] $X^2 = 71.7$ df = 3, p<.001 สำหรับคำตอบ NC กับ LC $X^2 = 63.5$, df = 1, p<.001 สำหรับคำตอบ NC+LC, SC และ VC $X^2 = 8.2$, df = 2, p<.02

[ค] $X^2 = 68.4$, df = 3, p<.001 สำหรับคำตอบ NC กับ LC $X^2 = 61.1$, df = 1, p<.001 สำหรับคำตอบ NC+LC, SC และ VC $X^2 = 7.3$, df = 2, p<.03

[ง] $X^2 = 47.8$, df = 3, p<.001 สำหรับคำตอบ NC กับ VC $X^2 = 38.1$, df = 1, p<.001 สำหรับคำตอบ NC+LC และ VC $X^2 = 9.8$, df = 2, p<.01

อภิปราย

จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า คำถามมาตรฐาน (ที่ไม่มีคำตอบที่กรอง) อาจจะสนับสนุนให้ผู้ตอบแสดงความกังวลเกินความเป็นจริง การใช้คำถามที่มีคำตอบกรอง เพื่อที่จะวัดว่าผู้ตอบกังวลหรือไม่ ก่อนที่จะถามระดับของความกังวลอาจจะช่วยแก้ปัญหานี้ แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากใช้คำถามประเภทนี้บ่อยๆ อาจจะเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและอาจจะ

สนับสนุนให้ผู้ตอบเลือกเอาคำตอบที่ต่อมาไม่จำเป็นต้องตอบคำถามวัดระดับของความกังวล ทางออกแรกคือ การใช้คำถามที่มีคำตอบกรองเป็นระยะๆ โดยเฉพาะก่อนผู้ตอบจะตอบว่า *"ไม่กังวลเลย"* (NC) ทางออกที่สองคือ การอ่านคำตอบทั้งหมด

จากการที่สมมุติล่วงหน้าเป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ทั่วไปในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไป อาจจะเป็นไปไม่ได้เลยที่จะออกแบบคำถามที่ปราศจากความหมายที่ไม่ได้ตั้งใจ ดังที่ Schuman และ Pressor ได้กล่าวสรุปไว้ในเรื่องผลของการตอบว่า *"ผลที่ชัดแจ้งที่สุดคือ เมื่อบุคคลตัดสินใจจะให้สัมภาษณ์แล้ว ยอมรับกรอบของคำถามและจะพยายามอย่างจริงจัง เพื่อให้การสัมภาษณ์อยู่ภายในกรอบนั้น"* การสมมุติล่วงหน้าที่ไม่ได้บอกอย่างชัดแจ้งในการทำการสำรวจ เป็นองค์ประกอบของกรอบอันนั้นด้วย