

## การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน Public Opinion Poll

ประจวบ สุวดี\*  
Prachoom Suwatee, Ph.D.

### บทคัดย่อ

การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน คือการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการและสรุปผลเป็นส่วนรวม ผู้ทำการศึกษา มีทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยเฉพาะสื่อมวลชนซึ่งต้องการผลการสำรวจไปเผยแพร่ รวมทั้งพรรคการเมืองและนักการเมืองในเวลาใกล้การเลือกตั้ง

ขั้นตอนในการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน เริ่มจากการกำหนดประชากรเป้าหมาย การสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการสำรวจเผยแพร่ให้ผู้อื่นทราบ

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจควรเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นเพื่อให้ได้ตัวอย่างสุ่ม เป็นการลดความเอนเอียงอันเป็นที่เกิดของความคลาดเคลื่อน และสามารถใช่วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติได้อย่างเหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลควรระมัดระวังเรื่องเครื่องมือ วิธีการ เวลา และช่วงเวลาสำรวจ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ ควรใช้น้ำหนักและสรุปผลเป็นส่วนรวมไม่จำกัดอยู่เฉพาะความเห็นของผู้ให้ข้อมูลและควรบอกระดับความเชื่อมั่นและขนาดของความคลาดเคลื่อนของค่าประมาณไว้ด้วยเสมอ

ในบทความนี้ได้นำเสนอแนะแนวทางการสำรวจความคิดเห็นที่ควรปฏิบัติ และการสำรวจที่น่าประณามตามแนวทางของสมาคมการวิจัยความคิดเห็นของสาธารณชนแห่งอเมริกาไว้ด้วย

\* ศาสตราจารย์เกียรติคุณ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### **Abstract**

A public opinion poll is a study about any opinion of a population by using data from a sample, analyze and conclude in general. Pollster can be from either government or private sector, including mass media form which results are published and also political parties and politicians at the time of election

Steps in doing a poll start from defining a target population, collecting data, processing and analysing the data and reporting results to public.

Sampling method should be a probability sampling in order to obtain a random sample so that bias as a source of error will be reduced. In addition, statistical analysis can then be used appropriately. In collecting data, we should be very careful about tools, methodology, time and length of the survey. In analysing the data from the survey, weighting technique should be used. Poll conclusion(s) should be general, instead of limit to the sample. Furthermore confidence level and size of error for estimation should always be specified.

In this paper, appropriate and condemnable practices according to the American Association for Public Opinion Research, are also suggested.

## 1. บทนำ

การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนเกือบจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของคนไทยทั่วไปแล้ว แต่การสำรวจนั้นอาจอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ กันไป หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรือการโฆษณาทางการค้า ธุรกิจ อาจใช้ผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวในรูปแบบต่าง ๆ กัน ทั้งการรายงานผลการสำรวจ การวิเคราะห์วิจารณ์ การอภิปรายสนทนา การนำผลมาประกอบการโฆษณาสินค้า หรือกิจกรรมของกลุ่ม เป็นต้น ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันมีเรื่องการทำประชามติบรรจุอยู่ด้วย เป็นการย้ำความสำคัญของความคิดเห็นของสาธารณชนได้เป็นอย่างดี สิ่งที่นักวิจารณ์และนักปฏิบัติควรคำนึงถึงในเรื่องนี้ร่วมกันประการหนึ่ง ก็คือ ทำอย่างไรผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนจึงจะถูกต้องสะท้อนความคิดเห็นของส่วนรวม และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้ การทำการสำรวจให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ตรงไปตรงมา เป็นสิ่งสำคัญ อันจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคม ซึ่งคงต้องใช้เวลาในการสร้างกันนานพอสมควร

## 2. การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนคืออะไร

เมื่อมาพิจารณาความหมายของการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน เราอาจแยกพิจารณาใน 3 เรื่อง คือ เรื่องที่ 1 การสำรวจ ซึ่งหมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีหนึ่ง คำนี้ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Survey หรือ Poll นั่นเอง เรื่องที่ 2 ได้แก่ ความคิดเห็น ซึ่งให้เห็นว่าการสำรวจนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Opinion ซึ่งโดยทั่วไปเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม แต่อาจเน้นในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นหลักก็ได้ และความจริงอาจเป็นเรื่องอื่นใด เล็กใหญ่ หรือมีความสำคัญมากน้อยเท่าใดก็ได้ ส่วนเรื่องที่ 3 คือ สาธารณชน ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public ซึ่งหมายถึงบุคคลทั่วไปในสังคม หรือส่วนหนึ่งของสังคมที่สนใจก็ได้ แต่ไม่ใช่เฉพาะบุคคลที่ผู้ทำการสำรวจไปสอบถามความคิดเห็นมาเท่านั้น ซึ่งจุดนี้มีความสำคัญมากที่ผู้รายงานผลจะต้องเข้าใจและให้ความสนใจมากกว่าในปัจจุบัน และสังคมหรือผู้ใช้ผลการสำรวจก็จะต้องเข้าใจด้วยว่า การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนบางส่วนนั้น สามารถสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมได้ ไม่จำเป็นจะต้องไปสอบถามความคิดเห็นของทุกคนในสังคมแต่ประการใด นี่คือนิวส์ที่สามารถนำความคิดทางวิชาการมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้โดยแท้

ตามที่กล่าวมานี้ จึงเห็นได้ว่า การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Public Opinion Poll หรือเรียกกันสั้น ๆ ว่า Poll นั้น เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมด หรือที่มีคุณลักษณะที่สนใจเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม แต่อาจจะเน้นประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ทางด้านใดด้านหนึ่งก็ได้ มักใช้การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนส่วนหนึ่งที่ผู้ทำการศึกษาเลือกขึ้นเป็นตัวแทนของประชาชนทั้งหมด หรือที่มีคุณลักษณะที่สนใจ

### 3. ใครเป็นผู้ทำการสำรวจ

ในประเทศต่าง ๆ ทั้งในสหรัฐอเมริกาและยุโรป ผู้ทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนมักอยู่ในภาคเอกชนแทบทั้งสิ้น ในสหรัฐอเมริกามีการสำรวจของสำนักต่าง ๆ หลาย ๆ ครั้งเป็นเรื่องเดียวกัน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง ซึ่งผลอาจออกมาแตกต่างกันได้ ไม่ใช่ของแปลกประหลาดแต่อย่างใด เพราะคุณภาพของงาน วิธีการอาจจะแตกต่างกันบ้าง หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เช่น Los Angeles Times, Washington Post และ New York Times มักทำการสำรวจของตัวเอง สถานีวิทยุโทรทัศน์ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศหรือทั่วโลก อย่าง CBS, ABC และ CNN ก็เช่นเดียวกันมีการทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนผู้รับชมรับฟังรายการต่าง ๆ เผยแพร่ไปทั่วประเทศในเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน นอกจากนั้นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และสถานีวิทยุโทรทัศน์ในท้องถิ่นหลายแห่งก็ยังทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมกันอยู่เสมอ อีกทั้งยังจัดซื้อผลการสำรวจจากสำนักต่าง ๆ มาเผยแพร่กันอย่างกว้างขวางด้วย ซึ่งสรุปได้ว่าในวงการสื่อสารมวลชนในสหรัฐอเมริกามีการทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนกันอย่างกว้างขวาง รวมทั้งมีการเผยแพร่ผลการสำรวจของตนเองและของสำนักสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วย ในสหรัฐอเมริกามีบริษัทเอกชนหลายแห่งจัดทำทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนขายให้หนังสือพิมพ์ และสถานีวิทยุโทรทัศน์เผยแพร่อยู่มาก เป็นสำนักสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนโดยเฉพาะ หลายสำนักมีชื่อเสียงมานานจนกระทั่งถึงปัจจุบัน เช่น Gallup Poll, Harris Poll และ Roper Poll เป็นต้น นอกจากบริษัทสำรวจความคิดเห็นโดยเฉพาะแล้ว บริษัทโฆษณาอีกมากยังทำการสำรวจของตนเองเพื่อประโยชน์ทางการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของลูกค้าของตน บริษัทผู้ผลิตสินค้าหรือบริษัทที่ทำหน้าที่ทางการขาย ก็มีการทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า หรือผู้ที่คาดว่าจะ是客户 หรือประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนและคู่แข่ง ในทางการเมืองมีการทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน หรือสมาชิกพรรคการเมือง เพื่อหาแนวโน้มการออกเสียงเลือกตั้ง ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศกันอยู่เสมอ ผู้สมัครรับเลือกตั้งเองก็ยังมีทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจะใช้สิทธิ การออกเสียง นอกเหนือจากนี้ในปัจจุบันยังมีการสอบถามเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ทางการเมืองเพิ่มเติมอีกด้วย เป็นที่น่าสังเกตว่าในสหรัฐอเมริกาสถาบันอุดมศึกษาไม่ค่อยมีบทบาทในการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนเกี่ยวกับทางการเมืองมากนัก การสำรวจของสถาบันอุดมศึกษามักเกี่ยวข้องกับวิชาการทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมมากกว่า ส่วนมากเป็นการศึกษาเฉพาะเรื่องมากกว่าประเด็นทางการเมือง แต่สถาบันอุดมศึกษามีบทบาททางวิชาการเกี่ยวกับเทคนิควิธีการสำรวจมากกว่าจะดำเนินการสำรวจเอง โดยแท้จริงแล้วผู้ทำการสำรวจความคิดเห็นภาคเอกชนมักมาจากมหาวิทยาลัย เช่น แกลด์สโงปปริญาเอก ทางการหนังสือพิมพ์จากมหาวิทยาลัยไอโอวา ก็เขียนวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน ทั้งยังเคยเป็นอาจารย์สอนวิชาการหนังสือพิมพ์โดยเฉพาะเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นในมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ภาครัฐเองมีบทบาทในการทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับภาคเอกชน

สำหรับในประเทศไทย สถานการณ์อาจตรงกันข้ามกับในสหรัฐอเมริกา การทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสำรวจทางการเมือง เริ่มจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เท่าที่ทราบมีการสำรวจเกี่ยวกับการเลือกตั้งทางการเมืองอย่างเป็นทางการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2518 หลังเหตุการณ์ 16 ตุลาคม 2516 โดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งทำการสำรวจและทำนายผลการเลือกตั้งเฉพาะในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดเชียงใหม่ในนามนิค้ำโพลล์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังทำการสำรวจเพื่อทำนายผลการเลือกตั้งอีกครั้งหนึ่งเท่านั้น หลังจากการสำรวจครั้งแรก แต่การเริ่มต้นเช่นนั้นทำให้มีผู้สนใจทำการศึกษาทางการเมืองกันมากขึ้นเป็นลำดับ ในการเลือกตั้งครั้งต่อ ๆ มา แม้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จะมีได้ทำการสำรวจหยังเสียงการเลือกตั้งในนามสถาบันอีก แต่ก็มิอาจรยหลายท่านให้ความร่วมมือกับหนังสือพิมพ์ และพรรคการเมืองบางพรรคทำการสำรวจ ทำนายผลการเลือกตั้งอยู่เสมอมา หนังสือพิมพ์หลายฉบับให้ความสนใจและทราบว่ามีการทำการสำรวจของตนเองหลายครั้ง สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งทั้งภาครัฐและเอกชนมีส่วนในการทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน เริ่มจากสถาบันราชภัฏสวนดุสิตสามารถทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ได้ก่อนข้างบ่อย สวนดุสิตโพลล์ มีส่วนทำให้สาธารณชนและนักการเมืองสนใจผลการสำรวจได้มาก ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เป็นสถาบันอุดมศึกษาอีก 2 แห่งที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมก่อนข้างบ่อย ในนามของเอแบคโพลล์ และกรุงเทพโพลล์ ตามลำดับ นับว่ามีส่วนทำให้สาธารณชน และบุคคลในวงการเมืองสนใจความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชนมากยิ่งขึ้น สำหรับหน่วยงานของรัฐไม่มีหน่วยงานใดที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนอย่างสม่ำเสมอเลย กรมประชาสัมพันธ์มีกองสำรวจประชามติ แต่เท่าที่ทราบเป็นแหล่งที่ประชาชนผู้รับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ มาให้ตอบมากกว่าที่จะทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนโดยรวม สำนักงานสถิติแห่งชาติเคยทำการสำรวจผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งอยู่ 2-3 ครั้งแล้วก็เลิกไป ภายหลังมีภาคเอกชนนอกเหนือจากวงการหนังสือพิมพ์ออกมาทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการออกเสียงเลือกตั้งบ้างเป็นครั้งคราว มีนักการเมือง และพรรคการเมือง ทำการสำรวจหยังเสียงประชาชนบ้างเป็นคราว ๆ ในสมัยเลือกตั้ง แต่มักทำกันเป็นการภายใน เป็นความลับบ้าง ไม่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการหยังเสียงโดยการสำรวจเช่นนี้เลย

#### 4. วิธีทำการสำรวจ

หลักการสำคัญของการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน ก็คือ ใช้วิธีการสำรวจด้วยตัวอย่าง (Sample Survey) กล่าวคือ มีการเลือกตัวอย่าง ซึ่งหมายถึง ส่วนหนึ่งของทั้งหมด คำว่าทั้งหมดนี้ เรียกว่า ประชากร (Population or Universe) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในหน้าที่ผู้ศึกษาสนใจจะสอบถามความคิดเห็น เช่น ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งทั้งหมดในแต่ละเขตการเลือกตั้ง เกษตรกร หรือชาวนาทั้งหมดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ชาวกรุงเทพมหานครทั้งหมด สมาชิกทั้งหมดของหนังสือพิมพ์รายวันฉบับหนึ่ง ฯลฯ ส่วน ตัวอย่าง

(มิใช่กลุ่มตัวอย่าง) คือ เขตย่อยหรือส่วนหนึ่งของประชากรที่เราเลือก (สุ่ม) มาได้ ใช้เป็นตัวแทนของทั้งประชากร ในการสำรวจความคิดเห็นจะสอบถามเฉพาะผู้ที่ตกอยู่ในตัวอย่าง หรือที่เป็นตัวแทนของประชากรเท่านั้น เมื่อได้ข้อมูลจากตัวอย่างมาแล้วจะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ ตามหลักวิชาการสถิติ (ไม่ใช่ใช้สามัญสำนึก) เพื่อประมวลเป็นความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประชากร มิใช่สรุปว่าเป็นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

ประเด็นเรื่องการใช้ตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรนี้ มีผู้เข้าใจสับสนอยู่มาก เคยมีผู้ตั้งคำถามว่า ทำไมไม่เห็นมีใครมาถามความคิดเห็นของตนในการสำรวจความคิดเห็นบ้าง หรือคนเพียงประมาณ 1,000 คน จะตอบแทนคนทั้งประเทศได้อย่างไร ความจริงคำตอบในประเด็นดังกล่าวมีหลายประการ ที่จะต้องคำนึงถึงที่สำคัญประการหนึ่งคือ การเลือกหรือสุ่มตัวอย่างทำอย่างไร เป็นไปตามหลักวิชาการหรือไม่ อีกประการหนึ่งคือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแบบสอบถามที่ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือเพียงไร การตั้งคำถามเป็นเรื่องที่สำคัญมาก สิ่งที่ต้องคำนึงอีกประการหนึ่ง ได้แก่ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีใด การสัมภาษณ์โดยตรง การให้ผู้ตอบกรอกคำตอบลงในแบบสอบถามเอง การสอบถามทางไปรษณีย์ สอบถามทางโทรศัพท์ หรือทาง Internet ล้วนให้ผลที่แตกต่างกันทั้งสิ้น แต่ละวิธีก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียปะปนกันอยู่ ประการสุดท้ายที่ใครจะกล่าวเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นก็คือ การรายงานผลการสำรวจ ผู้รายงานนั้นที่ใด เคยบอกระดับความคลาดเคลื่อนที่อาจมีบ้างหรือไม่

สำหรับประเด็นเรื่องการใช้ตัวอย่างขนาดเล็กแทนประชากรขนาดใหญ่นี้ เคยมีผู้จัดรายการสนทนาของ CNN สอบถามวิทยากรท่านหนึ่งชื่อ Jonathan Schell ซึ่งเป็นนักหนังสือพิมพ์ และเคยทำงานที่ Media Studies Center ของสหรัฐอเมริกา ว่า “การสอบถามความคิดเห็นของชาวอเมริกันประมาณ 1,000 คน จะให้ความคิดเห็นของคนทั้งประเทศที่มีประมาณ 250 ล้านคนได้จริงหรือ” ซึ่งวิทยากรตอบว่าในส่วนตัวมันเองใน ความถูกต้องโดยรวม ผลการสำรวจก็มีความหมายและมีคุณค่าต่อสังคมมาก รวมทั้งคิดว่าสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่วัดความคิดเห็นของสาธารณชนโดยการสำรวจมากกว่าการออกเสียง ซึ่งไม่ได้หมายความว่าความคิดเห็นของประชาชนจะมีค่าน้อยลง แต่ตรงกันข้ามมีการศึกษาทัศนคติของประชาชนโดยรวมบ่อยขึ้น ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ โดยเฉพาะนักการเมืองให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของประชาชนมากยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อน ระบบการเมืองปัจจุบันแตกต่างจากอดีตที่มีแต่การส่งผู้แทนท้องถิ่นเข้าไปสู่ตำแหน่งที่มีอำนาจในวอชิงตัน ในปัจจุบันมีสารสนเทศเกี่ยวกับความคิดเห็นของสาธารณชนให้แก่ผู้นำ ผู้มีโอกาสเป็นผู้นำ หรือผู้ที่จะเป็นผู้นำประเทศได้ใช้ประโยชน์อย่างไม่เคยมีมาก่อน ไม่ว่าจะบุคคลเหล่านั้นจะเชื่อถือความคิดเห็นของประชาชนส่วนรวม หรือยึดถือความเชื่อมั่น ความคิดเห็นของตนเป็นสำคัญก็ตาม

สำหรับวิธีการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนที่ใช้กันอยู่มีวิวัฒนาการมายาวนาน เริ่มตั้งแต่การสอบถามผู้เข้าชมภาพยนตร์ ซึ่งเป็นการสำรวจที่เรียกว่า Straw Poll ทั้งนี้เพราะในสหรัฐอเมริกา (หรือแม้แต่ในประเทศไทย) ผู้เข้าชมภาพยนตร์นิยมซื้อข้าวโพคัมและเครื่องดื่ม (ที่ใช้หลอดดูด) เข้าไปในโรงภาพยนตร์ การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนได้พัฒนาเรื่อยมาจนในปัจจุบัน เมื่อต้องการทำนายผลการเลือกตั้งให้

ถูกต้องและรวดเร็วจึงมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย และมักสอบถามความคิดเห็นของผู้ออกมาใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งแล้วทันทีทันใด เรียกว่า Exit Poll การทำนายผลการเลือกตั้งล่วงหน้าาน ๆ มีโอกาสผิดพลาดได้มาก โดยเฉพาะเมื่อคู่แข่งกันมีคะแนนเสียงใกล้เคียงกัน การทำการสำรวจในวันออกเสียงเลือกตั้งจึงเป็นสิ่งที่นิยมกันมากขึ้น และเมื่อมีการรายงานผลบางส่วนเข้ามาสู่ส่วนกลางแล้วหากนำมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจก็จะทำให้ตื่นเต้นยิ่งขึ้น เป็นที่สนใจของผู้รับฟังและรับชมรายการมากยิ่งขึ้น

## 5. ใครเป็นผู้ให้การสนับสนุนทางการเงิน

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนทางการเงินในการทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน จะพบว่าในสหรัฐอเมริกา สำนักสำรวจความคิดเห็นเป็นผู้ลงทุนทำการสำรวจเอง แต่สามารถจำหน่ายผลการสำรวจไปได้ตามบริษัทโฆษณา และหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับผลการสำรวจความคิดเห็นในหนังสือพิมพ์หลายฉบับ หนังสือพิมพ์ใหญ่ ๆ ที่มีปริมาณจำหน่ายสูงในประเทศและต่างประเทศ เครื่องข่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ใหญ่ ๆ ผลิตรายการของตนเอง มีการลงทุนทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนเมื่อมีประเด็นน่าสนใจ เช่น ระหว่างการหาเสียง การออกเสียงเลือกตั้งเบื้องต้น การเลือกตั้งย่อย และการเลือกตั้งใหญ่ทุก 4 ปี ส่วนมีการทำการสำรวจออกมามากมายจากหลายสำนัก นอกจากนั้นบริษัทโฆษณาบางแห่งและบริษัทใหญ่ ๆ ผู้ผลิตสินค้าบางชนิดก็ลงทุนทำการสำรวจเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจของคน

สำหรับในประเทศไทย หน่วยงานที่ทำการสำรวจจะต้องหาเงินทุนเพื่อทำการศึกษา ส่วนใหญ่จะได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน คิดว่ายังไม่ถึงขั้นลงทุนผลิตผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนเพื่อจัดจำหน่าย เช่น ในสหรัฐอเมริกา หากทำก็คงไม่สามารถคืนทุนได้ อย่างไรก็ตามสถาบันหนังสือพิมพ์ ธนาคาร บริษัทเอกชน เคยสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนเป็นครั้งคราว นอกจากนี้พรรคการเมืองบางพรรค นักการเมืองบางคน มีการสนับสนุนทางการเงินให้นักวิชาการ อาสาสมัคร และบุคลากรของตนเอง ทำการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนโดยไม่เปิดเผย

## 6. ปัญหาเรื่องการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อกล่าวถึงการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน ผู้สนใจผลการสำรวจมักมีคำถามทันทีว่า ผู้ดำเนินการไปสอบถามมานาน้อยเพียงไร ที่เราเรียกกันว่า ขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) และนักวิชาการมักนึกถึงวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Methods) นอกจากนั้นก็อาจจะพูดกันทั่ว ๆ ไปว่าผลการสำรวจเชื่อถือได้หรือไม่ ในทางวิชาการเราเรียกว่า ความคลาดเคลื่อน (Error) ของค่าประมาณที่น่าเสนอ ซึ่งในส่วนหลังนี้สาธารณชนยังให้ความสนใจน้อย

ความจริงแล้ว การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนที่ใช้ตัวอย่างขนาดใหญ่มาก ๆ ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ผู้ทำการสำรวจควรภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในผลการสำรวจของตนหรือกลุ่มของตนแต่ประการใด อาจเป็นการสูญเสียอย่างมากทั้งด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลาที่ใช้ ซ้ำยังทำให้เกิดความผิดพลาดได้มากอีกด้วย หลายท่านคงทราบดีว่าวิธีการสุ่มตัวอย่างอาจแยกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) สำหรับกลุ่มแรกก่อนทำการสุ่มได้จะต้องมีการสร้างกรอบตัวอย่าง (Sampling Frame) ก่อน และมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนบังคับไว้อีกด้วย ผู้ทำการสำรวจส่วนใหญ่ไม่ว่าเรื่องใดมักไม่ชอบวิธีการที่มีการบังคับไว้เช่นนี้ จึงหันมาใช้กลุ่มที่ 2 กันมากกว่า แต่ในทางวิชาการเป้าหมายสำคัญในการสุ่มตัวอย่างก็คือ ให้ได้ตัวอย่างสุ่ม (Random Sample) ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ได้มาโดยทำการสุ่ม (Randomization) ผู้เลือกตัวอย่างไม่สมควรให้ระบุได้ล่วงหน้าว่าจะได้ผู้ใดตกอยู่ในตัวอย่าง ทำให้สามารถขจัดความเอนเอียงจากการเลือก (Selection Bias) ซึ่งเป็นที่เกิดของความคลาดเคลื่อนได้ประการหนึ่ง แต่เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ควรใช้วิธีการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นก็คือ เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติที่ต้องการสรุปผลเกี่ยวกับธรรมชาติของประชากร (การอนุมานเชิงสถิติ) จะมีวิธีการทางสถิติที่อาจใช้ได้เหมาะสม ซึ่งล้วนเริ่มต้นจากตัวอย่างสุ่มทั้งสิ้น ดังนั้น การใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช่ความน่าจะเป็นจึงเป็นสิ่งที่ผู้ทำการสำรวจควรหลีกเลี่ยงอย่างยิ่งหากทำได้

วิธีการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นมีหลายวิธี ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยพิจารณาทั้งด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลาที่มีวิธีการสุ่มกลุ่มนี้มี เช่น การสุ่มแบบขั้นเดียว (Single-stage Sampling) และการสุ่มแบบหลายขั้น (Multi-stage Sampling) การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มแบบไม่แบ่งชั้นภูมิ (Unstratified Sampling) การสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นเท่ากัน (Equal Probability Sampling) และการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นไม่เท่ากัน (Unequal Probability Sampling) การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) การสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นได้สัดส่วนทั้งหมด (Sampling with Probability Proportional to Size) และการสุ่มกลุ่ม (Cluster Sampling) เป็นต้น ซึ่งเมื่อใช้ในการสำรวจจริง การใช้หลาย ๆ วิธีก็ยังใช้ได้หรือเป็นไปได้

วิธีการสุ่มแบบไม่ใช่ความน่าจะเป็นก็มีหลายวิธี ส่วนใหญ่มุ่งความสนใจในเรื่องความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสำคัญ ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก วิธีการในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) การสุ่มแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling) การสุ่มแบบมีวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) และการสุ่มแบบสะดวก (Convenient Sampling)

## 7. ค่าถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชน ซึ่งใช้การสำรวจด้วยตัวอย่างนั้น เราไม่เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วย (คน) ในประชากร แต่เก็บจากผู้ที่อยู่ตัวอย่างที่เลือกได้เท่านั้น ย่อมได้ข้อมูลไม่ครบทุกหน่วยในประชากร ซึ่งย่อมต้องมีความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม (Sampling Error) อย่างแน่นอน แต่เราอาจใช้



ความรู้ทางวิชาการควบคุมมิให้ความคลาดเคลื่อนประเภทนี้ใหญ่เกินควรได้ อย่างไรก็ตามมีความคลาดเคลื่อนอีกประเภทหนึ่งที่ควบคุมได้ค่อนข้างยาก เรียกว่า ความคลาดเคลื่อนที่มีได้มาจากการสุ่ม (Non-sampling Error) ซึ่งรวมในการความคลาดเคลื่อน และความเอนเอียง (Bias) ที่อาจมีสำรวจ เช่น ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง การไม่ให้คำตอบ การทดแทนผู้ที่ควรตอบด้วยบุคคลอื่นที่ให้ความร่วมมือ หรืออาสาให้ข้อมูล ฯลฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีผลต่อผลการสำรวจได้มาก และยากที่จะควบคุมพฤติกรรม อันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลได้

การตั้งคำถามที่ใช้ถามความคิดเห็น เป็นสิ่งที่สำคัญมาก มีผลต่อผลการสำรวจได้มาก ประเด็นต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในคำถามจะต้องชัดเจน ไม่ควรจำกัดประเด็นให้คำตอบอยู่ในวงจำกัดเสมอไป ควรเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ให้แน่ใจว่าเป็นความคิดเห็นของผู้ตอบ มิใช่ความคิดเห็นของผู้ถามในการนี้ หากพูดตามภาษาการวิจัย คำถามไม่ควรจำกัดอยู่เฉพาะ คำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) ที่มีคำตอบกำกับไว้เท่านั้น แต่ควรใช้ คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) กับบางคำถามที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ตัวอย่างคำถามที่ควรเป็นคำถามปลายเปิด

- 1) ท่านคิดว่ากรุงเทพมหานครมีสมาชิกวุฒิสภาได้กี่คน
- 2) ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรครั้งต่อไป ท่านคาดว่าจะมีการเลือกตั้งกี่รอบ
- 3) ท่านมีข้อเสนอแนะให้มีการลงโทษนักการเมืองทุจริตอย่างไรบ้าง
- 4) ท่านคาดว่าเศรษฐกิจของไทยจะฟื้นตัวจนถึงระดับก่อนทรุดตัวครั้งสุดท้ายครั้งสุดท้ายได้ ในเวลานานเท่าใด

ที่กล่าวมานี้มิได้หมายความว่า คำถามที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นไม่ควรเป็นคำถามปลายปิด เพียงแต่ควรให้ความสำคัญต่อคำถามปลายเปิด และควรมีคำตอบนอกเหนือจากที่ผู้ทำการศึกษากำหนดไว้ด้วย

ตัวอย่างคำถามที่ควรเป็นคำถามปลายปิด

- 1) ระหว่างนาย ก. และนาย ข. ใครเหมาะสมที่จะเป็นนายกรัฐมนตรีคนต่อไป
- 2) ในบรรดาหัวหน้าพรรคการเมือง 5 พรรค ต่อไปนี้ หัวหน้าพรรคใดเหมาะสมที่จะเป็นนายกรัฐมนตรีคนต่อไปมากที่สุด
- 3) ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรครั้งต่อไป ท่านจะเลือกผู้สมัครสังกัดพรรคการเมืองใด
- 4) ท่านเห็นด้วยกับการจำกัดรายจ่ายของการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือไม่

ตัวอย่างคำถามที่ควรมีคำตอบนอกเหนือจากที่กำหนดไว้

- 1) ในทัศนะของท่าน สำนักงานธนาคารสาขาแต่ละแห่งควรมีพนักงานให้บริการรับฝาก/ถอนเงินในช่วง 9.30-12.00 น. กี่คน

- 2) ผู้ทำผิดกฎจราจร ควรถูกปรับเป็นจำนวนเงินเท่าใด หากเป็นการกระทำผิดครั้งแรก
- 3) โครเหมาะสมที่จะเป็นนายกรัฐมนตรีคนต่อไปมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนมีผลต่อความถูกต้องของการศึกษาอย่างมาก วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์โดยตรง เป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด แต่ต้องใช้ทรัพยากรทั้งกำลังคน เวลา และค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีอื่น ๆ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจึงนิยมใช้วิธีให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเองมากกว่า การส่งทางไปรษณีย์หรือทางโทรศัพท์เป็นวิธีเก็บข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายน้อย แต่ก็มีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ใช้ในประเทศไทย ยังมีน้อยไม่ทั่วถึง การสำรวจย่อมไม่ทั่วถึงแต่อาจใช้ได้คือพอสมควรกับการสำรวจในกรุงเทพมหานคร หรือตามจังหวัดใหญ่ ๆ บางจังหวัด แต่จะใช้ในการสำรวจทั่วประเทศย่อมมีข้อจำกัดไม่เหมาะสม ยิ่งเป็นการสำรวจทาง Internet ยิ่งมีข้อจำกัดยิ่งขึ้น และยังไม่เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มีข้อผิดพลาดมาก แต่มีแนวโน้มจะใช้กันแพร่หลายมากขึ้นในอนาคต ในสหรัฐอเมริกาที่มีการใช้ Internet ในการสำรวจที่คลุมทั่วโลกกันบ้างแล้ว การสำรวจทางวิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือทางโทรทัศน์ ก็มีข้อจำกัดมาก หากที่จะได้ผลการสำรวจที่เชื่อถือได้ วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้เป็นแหล่งเกิดความคลาดเคลื่อนที่มีได้มาจากการสุ่มที่สำคัญยิ่ง การใช้จึงต้องระมัด-ระวังและปรับแก้ผลการสำรวจไว้ด้วย

ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และช่วงเวลาสำรวจเป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อคุณภาพของข้อมูลอย่างแน่นอน การสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนควรทำในเวลาที่เหมาะสม ๆ กำลังอยู่ในความสนใจของสาธารณชน เพื่อจะได้รับความร่วมมืออย่างดี และเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลควรจะสั้น เพื่อมิให้ผู้ตอบคำถามเกิดความเบื่อหน่าย จะมีผลกระทบต่อคุณภาพของคำตอบ

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนมักนำเสนอในรูปแบบของร้อยละของประชากรที่มีความคิดเห็นร่วมกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ปัญหาจึงมีคำร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์นั้น ได้อย่างไร โดยทั่วไปไม่ใช่ร้อยละของผู้ตอบ (ตัวอย่าง) อย่างเดียวกันในคำถามข้อหนึ่ง ๆ เท่านั้น แต่ควรมีการถ่วงน้ำหนักของคำตอบด้วยพหุคูณตัวต่าง ๆ<sup>1</sup> เช่น เพศ ช่วงอายุ ที่อยู่ ระดับการศึกษา ฯลฯ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อสรุปที่ได้สะท้อนความคิดเห็นที่แท้จริงของคนทั้งหมดที่อยู่ในขอบข่ายของการศึกษาสำรวจ มิใช่ความคิดเห็นของผู้ที่ตกอยู่ในตัวอย่างและผู้ทำการสำรวจไปสัมภาษณ์เท่านั้น พึงง่าย ๆ ก็คือร้อยละที่นำเสนอมิใช่ร้อยละของตัวอย่าง แต่จะต้องเป็นร้อยละของทั้งประชากร การใช้ร้อยละของตัวอย่างไปประมาณร้อยละของประชากรโดยไม่ใช้น้ำหนักเลขไม่น่าจะถูกต้อง (เพราะการสุ่มตัวอย่างมักไม่ใช่ว่าการสุ่มอย่างง่าย แม้จะเป็นการสุ่มแบบการใช้ความน่าจะเป็นก็ตาม)

<sup>1</sup> ในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อาจมีเรื่องเชื้อชาติด้วย

ข้อที่พึงระวังอีกประการหนึ่งซึ่งสำคัญมาก ได้แก่ การที่จะสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากคำถามเพียงคำถามเดียวเป็นสิ่งที่มิอันตรายอย่างยิ่ง การวัดความคิดเห็นจะต้องทำในหลายมิติ การวัดจากอุดมคติหรือทัศนคติควรใช้คำถามหลาย ๆ ข้อ และใช้คำพูดต่าง ๆ กัน ข้อยุติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ควรมาจากคำถามหลายข้อ และนอกจากนั้นยังควรสนใจด้วยว่าความคิดเห็นของคนเราเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาด้วย ผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนจึงมีช่วงเวลาที่ใช้ได้ค่อนข้างจำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนไม่จำเป็นจะต้องเป็นการวิเคราะห์ที่ซับซ้อนในเชิงสถิติ ส่วนใหญ่นำเสนอผลในรูปของร้อยละของสาธารณชน (ทั้งประชากร) ที่มีความคิดเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งในแต่ละเรื่อง

สิ่งสำคัญประการหนึ่งของการรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนก็คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน (จากการสุ่มตัวอย่าง) ควรมีการบอกไว้เสมอให้ผู้ใช้งึงสังวรณว่าผลการสำรวจอาจคลาดเคลื่อนได้อย่างแน่นอน ไม่มีผลการสำรวจใดจะไม่ผิดพลาดเลย

ดังนั้นการรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนควรบอกให้ทราบว่าการสำรวจนั้นเป็นเรื่องอะไร สุ่มตัวอย่างใคร ได้มาอย่างไร มีจำนวนเท่าไร เก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อใด เชื่อมมันได้เท่าไร ความคลาดเคลื่อนเป็นเท่าไร นอกเหนือจากผลการสำรวจในแต่ละเดือน

ตัวอย่าง<sup>2</sup> การสำรวจของสถาบันแกดลัป เนื่องในวันโลก (Earth Day) 22 เมษายน ค.ศ. 2000 ได้สัมภาษณ์ชาวอเมริกันทางโทรศัพท์ จำนวน 1,004 ราย เป็นผู้ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ในระหว่างวันที่ 3 - 9 เมษายน 2000 อาจกล่าวได้ด้วยความเชื่อมั่น 95% ว่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 3 พบว่าร้อยละของชาวอเมริกันที่มีความเห็นระดับต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่สหรัฐอเมริกาประสบในปัจจุบันเป็นดังนี้

ปัญหา	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยบ้าง	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความคิดเห็น
ความหิวและไม่มีที่อยู่	24	42	30	4	*
อาชญากรรมและความรุนแรง	33	49	17	1	*
สิ่งแวดล้อม	17	38	39	5	1
การดูแลสุขภาพ	29	38	28	5	*
การใช้ยา	38	45	15	2	*
เชื้อชาติ	18	33	43	5	1
การเข้าเมืองผิดกฎหมาย	15	30	45	8	2

\* น้อยกว่าร้อยละ 0.5

<sup>2</sup> Gallup's Earth Day Series, Poll Releases, April 17, 2000

แครท จอร์จ คับบลิว บุษ แห่งพรรครีพับลิกัน แพท บูเคนัน แห่งพรรครีฟอร์ม และ ราล์ฟ เนเคอร์ แห่งพรรคกรีน ผลปรากฏดังนี้

บุษ	50 %
กอร์	39 %
เนเคอร์	4%
บูเคนัน	1%

โดยมีความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม  $\pm 4\%$

ในปัญหาที่ว่า “ระหว่าง อัล กอร์ และ จอร์จ คับบลิว บุษ ใครจะดำเนินการเรื่องต่อไปนี้ได้ดีกว่ากัน” พบว่า

ปัญหา	บุษ	กอร์
การป้องกันประเทศ	58%	31%
ภาษี	51%	36%
กิจการระดับโลก	50%	36%
งบประมาณเหลือจ่าย	49%	38%
เศรษฐกิจ	47%	40%

โดยมีความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม  $\pm 3\%$

## 9. แนวทางการสำรวจความคิดเห็นที่ควรปฏิบัติ<sup>3</sup>

สมาคมการวิจัยความคิดเห็นของสาธารณชนแห่งอเมริกา (AAPOR) ได้เสนอแนวทางการทำการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยความคิดเห็นของสาธารณชนไว้ให้ปฏิบัติตั้งแต่การสร้างแนวความคิดในการสำรวจ การวางแผน การสุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ควรกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจนไม่กำกวมเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงทางสถิติ มีไว้เพื่อผลที่กำหนดขึ้นล่วงหน้า หรือเพื่อผลทางการค้า การหาเงินทุน การโน้มน้าวผู้ออกเสียงเลือกตั้ง หรือเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน

<sup>3</sup> The American Association for Public Opinion Research (AAPOR), Best Practices for Survey and Opinion Research May, 1997.

- 2) พิจารณาการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่นแทนการสำรวจ จะรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่นแทนที่จะทำการสำรวจได้หรือไม่
- 3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากรได้ดี ควรแน่ใจว่าจะสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่สนใจอยู่ในขอบข่ายของการศึกษาจริง สมาชิกของประชากรทุกคนมีโอกาสถูกเลือก กรอบตัวอย่างต้องสมบูรณ์ ใช้วิธีการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น
- 4) ใช้แบบการสำรวจที่เสียค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับความคลาดเคลื่อน ใช้ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม
- 5) ใช้คำถามที่สอดคล้องกับแนวความคิดและประชากร
- 6) ทำการทดสอบแบบสอบถามและวิธีการที่จะใช้เพื่อให้ทราบปัญหาของการสำรวจ
- 7) ทำการฝึกพนักงานสัมภาษณ์เน้นวิธีการสัมภาษณ์และให้ทราบเนื้อหาของ การสำรวจ สร้างเครื่องมือตรวจสอบในการทำการสำรวจแต่ละขั้น
- 8) พยายามให้อัตราความร่วมมือ (Cooperation Rate) และอัตราการตอบ (Response Rate) สูง โดยรักษาจรรยาบรรณ
- 9) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์และการรายงานทางสถิติที่เหมาะสมกับข้อมูลที่เก็บมา
- 10) รักษาความลับของผู้ตอบเสมอ
- 11) เปิดเผยวิธีการสำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินคุณค่าและทำการสำรวจซ้ำได้

สิ่งที่ควรเปิดเผยได้แก่ ผู้ดำเนินการและผู้สนับสนุนวัตถุประสงค์ของการศึกษาแบบสอบถามที่ใช้ นิยามของประชากรที่ทำการศึกษา แบบตัวอย่าง (โดยบอกขนาด วิธีการสุ่มการเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ) วิธีการสุ่มตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ อัตราการตอบ วิธีดำเนินการจัดการกับผู้ไม่ตอบ วิธีการให้ค่าของ ตัวแปร การบรรณาธิกรณ ผลการค้นพบวิธีการ สถานที่ และวันเวลาที่สัมภาษณ์ ลักษณะของพนักงาน สัมภาษณ์ ข้อสั่งชี้แจง การตรวจสอบคุณภาพ สมุดรหัสด และอื่น ๆ

## 10. การสำรวจที่น่าประหลาด<sup>4</sup>

สมาคมการวิจัยความคิดเห็นของสาธารณชนแห่งอเมริกา (AAPOR) ร่วมกับกลุ่มอุตสาหกรรมวิจัย (Research Industry Coalition) และสถาบันสำรวจความคิดเห็นของสาธารณชนแห่งชาติ (National Council on Public Polls) ประณามการดำเนินการในนามการวิจัย การดำเนินการต่อไปนี้ถือว่าไม่ถูกต้องในการทำการวิจัย แบบมืออาชีพ

- 1) การให้ประชาชนจ่ายเงินหรือบริจาคเงินในการทำการวิจัย เพราะเป็นการระดมเงินทุนหรือขอ บริจาคเงินมากกว่า

<sup>4</sup> Ibid

- 2) การเสนอขายสินค้าหรือบริการหรือใช้ผู้ตอบคำถามในการขายสินค้า เพียงแต่ใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือให้เข้าถึงลูกค้า
- 3) การเปิดเผยผู้ให้คำตอบ โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 4) การใช้คำตอบที่มีผู้เขียนส่งมา โทรศัพท์มาหรือที่แสดงความคิดเห็นเองเป็นข้อมูลในการสำรวจความเห็น
- 5) การใช้โทรศัพท์ถึงผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือใส่ร้ายผู้สมัครรับเลือกตั้งบางราย โดยทำที่เป็นการสำรวจความคิดเห็น

### บรรณานุกรม

1. American Association for Public Opinion Research. Best Practices for Survey and Public Opinion Research and Survey Practices that AAPOR Condemns May 1997.
2. Frey, J.H. Survey Research by Telephone, 2<sup>nd</sup> ed. Newbury Park, CA. Sage, 1989.
3. Groves, R.M. Survey Errors and Survey Costs New York, John Wiley & Sons, 1989.
4. Hidiroglou, M.A., Drew, J.D., and Gray, G.B. "A Framework for Measuring and Reducing Nonresponse in Surveys", Survey Methodology 19, 1993, 81-94.
5. Lavrakas, P.J. Telephone Survey Methods : Sampling, Selection, and supervision , 2<sup>nd</sup> ed, Newbury Park, CA, Sage, 1993.
6. Lessler, J. and Kalsbeek, W.D. Nonsampling Error in Surveys New York, John Wiley & Sons, 1992.
7. Squire, P. "Why the 1936 Literary Digest Poll Failed" Public Opinion Quarterly, 52, I 25 – I 33, 1988.