บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างรูปแบบการฝึกอบรมนักศึกษาให้เป็นผู้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำแนกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. การพัฒนางานวิจัยโดยใช้รูปแบบ
3. การฝึกอบรม
4. การสัมภาษณ์
5. การประมวลข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันประเทศไทยได้เร่งรัดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ให้มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น และการพัฒนาดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงด้วยดีต้องอาศัยตัวบุคคลเป็นสำคัญ การให้บุคคลทำงานอย่างมีสมรรถภาพ จึงเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าองค์การใดมีกำลังคนทำงานอย่างมีสมรรถภาพสูง ย่อมช่วยให้เกิดความสำเร็จ เรียบร้อย รวดเร็ว และประหยัด ในขณะเดียวกันก็ต้องลดจำนวนคนทำงานที่มีสมรรถภาพต่ำให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้คนมีสมรรถภาพต่ำคือ การขาดความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน ดังนั้นการจะแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนา (เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ, 2531, หน้า 2)

ในการฝึกอบรมที่จะก่อให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพนั้น การเข้าใจและรู้จักใช้ประโยชน์จากธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์ ก็จะสามารถควบคุมการดำเนินการอบรมให้บรรลุเป้าหมายได้ และสำเร็จรวดเร็วขึ้น เพราะกระบวนการเรียนรู้เป็นเครื่องมือที่มีผลโดย

ตรงต่อผู้เข้ารับการอบรม ดังนั้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องอาศัยหลักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งหลักจิตวิทยาเกี่ยวกับการเรียนรู้นั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาค้นคว้ากล่าวได้ดังนี้

ทฤษฎีการเรียนรู้

กูไธร์ (Guthrie อ้างใน อบรม สินภิบาล, ม.ป.ป., หน้า 85) กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความสามารถในการเรียนรู้ มีความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. การฝึกหัด ในการกระทำเพียงครั้งเดียวร่างกายก็ได้เรียนรู้สิ่งนั้นโดยสมบูรณ์แล้ว หรืออีกนัยหนึ่งปฏิกิริยาอย่างเก่าจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ กลุ่มสิ่งเร้าอันเก่าที่เคยเร้าให้กิริยานั้นเกิดกลับมาเกิดใหม่ ในตอนที่จะทำให้กลุ่มสิ่งเร้าเก่ากลับมาเกิดใหม่นี้เองที่เรื่องของการฝึกหัดเริ่มจะเข้ามามีบทบาท ถ้ายิ่งได้ฝึกหัดกระทำก็อาจจะเรียกสิ่งเร้าเก่ามาเร้าเพื่อให้เกิดอาการเคลื่อนไหวที่พึงประสงค์ได้ การฝึกหัดจะก่อให้บุคคลมีทักษะขึ้น

3. การจูงใจมีผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ รางวัลไม่ได้ช่วยให้อาการตอบสนองแข็งกำลังขึ้น หากแต่ช่วยไม่ให้อ่อนกำลังลง โดยที่รางวัลมาทำหน้าที่กันไม่ให้ร่างกายได้ไปตอบสนองในทางอื่น ๆ อีกต่อไป

4. ความเข้าใจทะลุปรุโปร่ง แนวความคิดเรื่องความเข้าใจแจ่มแจ้ง ช่วยให้การเรียนรู้เป็นผลดี การเรียนรู้อย่างนี้อาจจะเกิดขึ้นได้

5. การถ่ายโยงการเรียนรู้ การถ่ายโยงเกิดขึ้นเพราะมีตัวร่วมในระหว่างสองสิ่งถ่ายทอดกัน

6. ความจำ-ลืม การเรียนรู้ทุกอย่างจะฝังจำไม่มีลืมนอกจากว่าจะมีการเรียนรู้สิ่งอื่นมาทับซ้อนหรือคั่นขวางเสีย การลืมของเก่าจึงขึ้นอยู่กับการเรียนของใหม่

กฎของการฝึกฝน (Law of Practice) **หรือกฎของการฝึกหัด** (Law of Exercise)

ธอร์นไดท์ (Thorndike อ้างใน วุฒิชัย จำนงค์, ม.ป.ป., หน้า 33) ได้เสนอกฎของการฝึกฝน (Law of Practice) หรือบางทีเรียก กฎของการฝึกหัด (Law of Exercise) ว่าหมายถึง การที่ปฏิกิริยาโต้ตอบใดๆ ต่อสถานการณ์อันหนึ่งนั้น จะเกี่ยวพันเชื่อมโยงใกล้ชิดมากขึ้นหากได้มีการปฏิบัติหลายๆ ครั้ง ความใกล้ชิดมากน้อยจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับจำนวนครั้งที่ได้มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสถานการณ์อันนั้น ตลอดจนระยะห่างของการปฏิบัติด้วย

กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือว่า การสร้างความเกี่ยวพันระหว่างปฏิกิริยาโต้ตอบกับสถานการณ์หรือสิ่งเร้าซ้ำๆ ซากๆ หลายครั้ง จะทำให้ความผูกพันของสองสิ่งนี้แน่นแฟ้นและมั่นคงขึ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมจะได้ผลดี เมื่อผู้อบรมเข้าใจและรู้จักใช้ประโยชน์จากธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์ เพราะบุคคลแต่ละคนมีระดับความสามารถในการเรียนรู้ต่างกัน การเรียนรู้จะเป็นผลดีเมื่อเกิดความเข้าใจ และมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ และการฝึกหัดจะช่วยให้บุคคลมีทักษะขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยทฤษฎีการเรียนรู้และกฎของการฝึกฝนในขั้นตอนของการอธิบายในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดความเข้าใจ การให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกทดลองและฝึกปฏิบัติ มาเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา

การพัฒนางานวิจัยโดยใช้รูปแบบ

บุญชม ศรีสะอาด (2533, หน้า 19-21) กล่าวว่า การวิจัยที่ใช้รูปแบบเป็นการวิจัยแนวใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจมากขึ้น เพราะการวิจัยที่ใช้รูปแบบจะช่วยให้ได้ความรู้ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยที่ช่วยพัฒนาความรู้ให้มีความชัดเจนเป็นระบบ โดยให้ความหมายของรูปแบบ ลักษณะการเสนอรูปแบบ และวิธีการวิจัยโดยใช้รูปแบบดังต่อไปนี้

ความหมายของรูปแบบ รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยสามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ ที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่างๆ อธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ

ลักษณะการเสนอรูปแบบ การเสนอรูปแบบสามารถกระทำได้หลายลักษณะ เช่น ในรูปของสมการ ในรูปของแผนภูมิ (Flow chart) (ดังที่นิยมใช้ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์) ในรูปแบบของการเขียนแผนภูมิธรรมดา หรือในรูปของแผนภูมิแสดงระบบของสาเหตุ

วิธีการวิจัยโดยใช้รูปแบบ จำแนกออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ (ที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องอื่นๆ) และผลการศึกษาหรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความ

สัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนารูปแบบนั้น ต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ และการศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อสนเทศจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ หรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือทำการศึกษาองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญ ประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบได้

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นแรกแล้ว จำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวความคิดรูปแบบของคนอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็เป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ (ในขั้นนี้บางครั้งจึงใช้คำว่าการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ)

เอกสารฉบับเดียวกันนี้ยังได้กล่าวอีกว่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาในสถานการณ์จริง จะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบและอิทธิพลหรือความสำคัญของกลุ่มองค์ประกอบหรือกลุ่มตัวแปรในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจปรับปรุงแบบใหม่ โดยตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบของตน ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมขึ้น

การพัฒนางานวิจัยโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมการสัมภาษณ์

ฉลาด ตั้งวิบูลย์ชัย (2536, หน้า 34) ได้สร้างรูปแบบการฝึกอบรมอาสาสมัครนักเรียนให้เป็นผู้สัมภาษณ์นักเรียนแบบพัฒนาทักษะ ใช้เวลาในการฝึกอบรม 3 วัน วันละประมาณ 45 นาที มีขั้นตอนการฝึกอบรม 11 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 2 อธิบายขั้นตอนการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 3 อธิบายวิธีจดบันทึกผลการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 4 อธิบายความหมายของคำถามแต่ละข้อในแบบสัมภาษณ์

ขั้นที่ 5 อธิบายคุณลักษณะที่ดีของผู้สัมภาษณ์

ขั้นที่ 6 อธิบายเทคนิคการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 7 สาธิตการสัมภาษณ์

ขั้นที่ 8 ฝึกทักษะสัมภาษณ์

ขั้นที่ 9 สนทนากลุ่มเพื่อซักถามปัญหา

ขั้นที่ 10 ทดลองสัมภาษณ์นักเรียน

ขั้นที่ 11 สนทนากลุ่มเพื่อซักถามปัญหา อุปสรรคหลังจากการทดลองสัมภาษณ์และสรุปเทคนิคการสัมภาษณ์

สรุปได้ว่า การพัฒนางานวิจัยโดยใช้รูปแบบเป็นงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ การเสนอรูปแบบสามารถกระทำได้หลายลักษณะ เช่น ในรูปของสมการ แผนภูมิ ฯลฯ ตาม 2 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยรูปแบบที่ใช้ในการฝึกอบรมการสัมภาษณ์ตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ โดยได้นำรูปแบบการฝึกอบรมการสัมภาษณ์ที่ ฉลาด ตั้งวิบูลย์ชัย (2536, หน้า 34) พัฒนาขึ้น มาปรับปรุง และศึกษาทฤษฎี เอกสาร แล้วนำมาประกอบเป็นโครงสร้างของรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้ได้รูปแบบที่นำไปใช้ฝึกอบรมการสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การฝึกอบรม

ประเทศที่พัฒนายอมรับว่า การจัดการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่องที่สามารถทำให้เป็นพลเมืองดี มีสติปัญญาและความพร้อมที่จะทำงานด้วยความขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัย (นิพนธ์ ศศิธร อ้างใน ประหยัด จิระวรพงศ์, ม.ป.ป., หน้า 7) การฝึกอบรมบุคลากรจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ของทุกระดับทุกประเทศ ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคคลได้อย่างเหมาะสมหลายๆ ด้าน ที่สำคัญคือทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทันสมัยกับภาวะการณ์ปัจจุบัน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ได้ทันที การฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ที่ดีกว่าวิธีอื่นๆ หลายด้าน และยังเหมาะสมกับงานเฉพาะอีกด้วย (ประหยัด จิระวรพงศ์, ม.ป.ป., หน้า 8)

ความหมายของการฝึกอบรม

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมดังนี้

น้อย ศิริโชติ (2524, หน้า 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยจัดทำเป็นช่วงๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจจะใช้เวลา 3 วัน 1 สัปดาห์หรือมากกว่านั้น การจัดฝึกอบรมอาจจะจัดเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม

สมพงศ์ เกษมสิน (อ้างใน น้อย ศิริโชติ, 2524, หน้า 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึงกรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

คอลลิงส์ (Collings, 1966 อ้างใน นาถเฉลียว ยังนันทวัฒนา และ ประภาส ศิลปรัศมี, 2535, หน้า 7-8) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง ประสบการณ์ในการเรียนรู้และการสอนทั้งผู้ให้การฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมุ่งประสงค์จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับลักษณะของงาน ในองค์การหรือหน่วยงานที่เขาปฏิบัติอยู่ตามที่ผู้บริหารงานต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้ตรงและสอดคล้องกับความต้องการอันจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรม

สแตนตัน (Stanton, 1960 อ้างใน นาถเฉลียว ยังนันทวัฒนา และ ประภาส ศิลปรัศมี, 2535, หน้า 7) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือความพยายามที่จะเปลี่ยนท่าที และพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถแยกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่จะปฏิบัติว่าจะต้องปฏิบัติอะไรและอย่างไร

2. ความชำนาญ (Skill) หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการฝึกอบรมไปปรับใช้กับงานที่ปฏิบัติให้เหมาะสม

3. ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความต้องการหรือความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537, หน้า 23) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบ ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม

จากความหมายต่างๆ ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การฝึกอบรมหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการ ที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติ และประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เทคนิคการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากร การเลือกเทคนิคเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุตามความมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งเทคนิคการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะถ่ายทอดแนวคิด ข้อเท็จจริง ในการสื่อสารระหว่างวิทยากรและผู้เข้าอบรม ให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นเทคนิคการฝึกอบรม จึงเป็นตัวเชื่อมกลางระหว่างการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรและผู้เข้าอบรมให้เกิดการเรียนรู้ (ทองฟู่ ชินะโชติ, 2531, หน้า 72)

สำหรับวิธีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาที่กำหนด สรุปได้ดังนี้ (เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต, 2531, หน้า 184-206)

1. **การบรรยาย** (Lecture) วิทยากรดำเนินตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย อาจใช้สื่อ/อุปกรณ์การฝึกอบรมประกอบการบรรยาย มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถาม

2. **การสาธิต** (Demonstration) เป็นการแสดงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นการปฏิบัติจริง มีการใช้เครื่องมือและการทดลองต่างๆ สำหรับกลุ่มเล็ก

3. **การอภิปรายกลุ่ม** (Group Disscussion) เป็นการอภิปรายระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 6-20 คน ในเรื่องที่สนใจร่วมกัน หรือเป็นประโยชน์ร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการ

4. **การแสดงบทบาทสมมติ** (Role Playing) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริง โดยกำหนดโครงเรื่องและให้ผู้แสดงคิดคำพูดไปตามโครงเรื่องและตามบทบาทที่แสดง

5. **การสัมมนา** (Seminar) เป็นการประชุมเพื่อร่วมกันศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ภายใต้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

สรุปได้ว่า วิธีการที่จะถ่ายทอดแนวคิด ข้อเท็จจริง ในการสื่อสารให้เกิดการเรียนรู้อาจทำได้หลายลักษณะ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ฝึกอบรมการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการบรรยาย การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม และการแสดงบทบาทสมมติ

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลประเภทหนึ่ง แต่เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะต่างจากการสนทนาทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสัมภาษณ์จะต้องมีจุดมุ่งหมายแน่นอน และบทบาทของผู้สื่อสารก็เด่นชัดกว่าการสนทนาทั่วไป (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 2) ในการวิจัยนั้น การสัมภาษณ์จัดว่าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งนิยมใช้กันมากวิธีหนึ่ง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2536, หน้า 193) เนื่องจากเป็นเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ให้ข้อมูลดีกว่า มากกว่า และเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 126)

ความหมายของการสัมภาษณ์

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการสัมภาษณ์ ดังนี้

สุวรรณ สุวรรณเวโช (2518, หน้า 86-87) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการค้นหาข้อเท็จจริงอย่างหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยใช้การสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ฉะนั้นจึงมีลักษณะที่ใช้ได้ทั่วไป โดยไม่จำกัดว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีระดับการศึกษาสูงต่ำเพียงใด นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ยังมีโอกาสได้สังเกตปฏิกิริยาของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้สัมภาษณ์

อำนวยวิทย์ ชูวงษ์ (2519, หน้า 229) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือการใช้แบบสอบถามโดยวิธีถาม โดยผู้สัมภาษณ์เป็นผู้บันทึกข้อมูลเอง แสดงถึงการโต้ตอบในเชิงสนทนาระหว่างบุคคลทั้งสอง

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธิ์ (2522, หน้า 85) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นการค้นหาข้อความจริง หรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้น โดยอาศัยการเจรจาโต้ตอบกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ หรืออาจกล่าวได้ว่า การสัมภาษณ์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถาม ที่ใช้วิธีการเผชิญหน้ากัน (Face to face contact)

สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2522, หน้า 165) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือการสนทนาแบบมีจุดหมายแน่นอน ผู้สนทนาทั้งสองฝ่ายคือผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ต่างให้และรับข่าวสารหรือข้อมูลที่ตนต้องการ การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน เพื่อแลกเปลี่ยนความหมายตามจุดมุ่งหมาย โดยวิธีการสื่อสารวิธีต่างๆ เช่น คำพูด ตัวหนังสือ ท่าทาง เครื่องหมาย ความรู้สึกที่แสดงออกของสีหน้าและอื่นๆ หรืออีกนัยหนึ่งการสัมภาษณ์เป็นกระบวนการของปฏิบัติสนองตอบต่อกันระหว่างบุคคล

สองคน คำว่าสัมพันธภาพและมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นกุญแจสำคัญของวิธีการสัมภาษณ์

น้อย ศิริโชติ (2523, หน้า 41) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ หมายถึงการสนทนาอย่างมีจุดหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ฝ่ายแรกมุ่งสนทนาเพื่อหาข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง เป็นต้นว่า ความรู้ ความคิด ทัศนคติ ความรู้สึก ข้อเสนอแนะ และความต้องการ

ทวีป ศิริรัศมี (2525, หน้า 61) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลชนิดหนึ่ง โดยใช้วิธีการสนทนาระหว่างผู้ทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งในการสนทนานี้ผู้สัมภาษณ์จะสังเกตปฏิกริยา การแสดงออกท่าทาง และการใช้ภาษาของคู่สนทนาได้อย่างชัดเจน การสังเกตจะทำให้ผู้สัมภาษณ์ได้รู้ถึงสถานะการณ์ในขณะสัมภาษณ์นั้นๆ

นิภา ศรีไพโรจน์ (2527, หน้า 97) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือการสนทนาหรือการเจรจาโต้ตอบกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อค้นหาความรู้ ความจริง ตามวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์จะประกอบด้วยบุคคลสองฝ่าย คือผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์นอกจากจะทำให้ได้ความรู้ความจริงตามต้องการแล้ว การสัมภาษณ์ยังจะช่วยให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ในด้านบุคลิกภาพอีกด้วย เช่น ท่วงท่าวาจา เจตคติ อุปนิสัย ปฏิภาณไหวพริบ เป็นต้น

จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์ (2530, หน้า 58) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลอีกวิธีหนึ่งที่ต้องเผชิญหน้ากันสองต่อสอง หรือเป็นวิธีที่ใช้การพบปะสนทนากัน โดยมีจุดมุ่งหมายระหว่างผู้ต้องการทราบเรื่องราว ซึ่งเรียกว่า "ผู้สัมภาษณ์" (Interviewer) กับผู้ให้เรื่องราวซึ่งเรียกว่า "ผู้ให้สัมภาษณ์" (Interviewee) โดยหวังว่าคำถามที่ถามนั้น จะได้คำตอบที่ตรงกับปัญหาที่จะศึกษาค้นคว้าในการวิจัยนั้นๆ ได้

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531, หน้า 155) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นเทคนิควิธีการที่มีการพบปะสนทนากันอย่างมีจุดมุ่งหมาย เป็นการพบปะถามตอบกันโดยตรง หากมีข้อสงสัยหรือคำถามใด คำตอบใดไม่ชัดเจนก็ถามซ้ำหรือทำความชัดเจนได้ และสามารถทำได้ทันที เป็นการสร้างความมั่นใจให้ทั้งผู้ตอบและผู้ทำวิจัย การสัมภาษณ์ที่ดีหรือผู้สัมภาษณ์เป็นผู้มีประสบการณ์มีความชำนาญแล้ว จะสามารถรวบรวมข้อมูลได้ดีกว่าวิธีอื่น เหตุผลสำคัญประการหนึ่งก็คือ คนเรานั้นเต็มใจที่จะพูดมากกว่าเขียน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2534, หน้า 87-88) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือการสนทนาแบบมีจุดมุ่งหมายแน่นอน ผู้สนทนาทั้งสองฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ต่างให้

และรับข่าวสารหรือข้อมูลที่ต้องการ การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการติดต่อสื่อความหมายกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายดังกล่าวโดยอาศัยภาษาเป็นสื่อ

บุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 75) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือการที่ผู้เก็บข้อมูลซึ่งเรียกว่าผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) ไปค้นหาความจริงโดยสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเรียกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ (Interviewee) ให้คำตอบออกมา ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อความส่วนตัว บุคลิกภาพ เจตคติ ความคิดเห็น ฯลฯ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2536, หน้า 110) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่มีลักษณะเหมือนการสอบปากเปล่า ต้องอาศัยการโต้ตอบทางวาจาเป็นหลัก ใช้ได้ดีสำหรับการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก ความสนใจ ความคิดเห็น และทัศนคติในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านจิตอารมณ์ (Affective Domain) และบางโอกาสก็อาจใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความคิดต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Domain) ได้ด้วย

สุภางค์ จันทวานิช (2537, หน้า 74) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าใช้กันโดยทั่วไปในแขนงวิชาทางสังคมศาสตร์ เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบภายใต้กฎเกณฑ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ฉะนั้นจึงใช้ได้ทั่วไปไม่จำกัดว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีระดับการศึกษาสูงต่ำเพียงใด ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบาย ขยายความหรือซักถามคำถามเพิ่มเติมติดต่อกัน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ ทั้งยังสามารถเปลี่ยนสถานการณ์หรือหาทางวกกลับเมื่อผู้พูดตอบไม่ตรงคำถาม

อมรา พงศาพิชญ์ (ม.ป.ป., หน้า 61) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นการไต่ถามอย่างเป็นทางการ ใช้ระยะเวลายาวนาน มีความต่อเนื่อง และมีจุดมุ่งหมายที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ มีการเตรียมเรื่องที่จะสัมภาษณ์ล่วงหน้า ในลักษณะแบบสอบถามหรือแนวการสัมภาษณ์

ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ (ม.ป.ป., หน้า 78) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการพูดคุยแบบกันเองไปเรื่อยๆ หรืออาจจะเป็นการถามเรื่องเฉพาะ

จากความหมายของการสัมภาษณ์ดังกล่าวสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์เป็นวิธีการค้นหาข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนาอย่างมีจุดหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือ “ผู้สัมภาษณ์” และ “ผู้ให้

สัมภาษณ์" เกี่ยวกับข้อความส่วนตัว บุคลิกภาพ ข้อเท็จจริง พฤติกรรม ความรู้สึก ความสนใจ ความคิดเห็น และทัศนคติในเรื่องต่างๆ โดยไม่จำกัดว่าผู้ให้ข้อมูลมีการศึกษาในระดับใด

ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีประเภทและลักษณะแตกต่างกันมากมายตามจุดมุ่งหมาย ธรรมชาติ และขอบเขตของการสัมภาษณ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2536, หน้า 190) หากจะแบ่งตามลักษณะของเทคนิคการสัมภาษณ์ โดยพิจารณาว่าประเภทใดมีโครงสร้างมากน้อยกว่ากัน สามารถแบ่งได้ดังนี้ (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 234)

1. **การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนหรือการสัมภาษณ์แบบมาตรฐานหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ** (Structured Interview or Standardized Interview or Formal Interview)

อำนวยวิทย์ ชูวงษ์ (2519, หน้า 235) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นเทคนิควบรวมข้อมูลแบบมีมาตรฐาน โดยผู้สัมภาษณ์ต้องสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ไม่อยู่ในฐานะที่จะดัดแปลงคำถามได้โดยเสรี

ทวีป ศิริรัศมี (2525, หน้า 62) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ชนิดที่ง่ายที่สุด เพราะมีแบบฟอร์มคำถาม ผู้สัมภาษณ์ก็ถามคำถามไปตามคำถามในแบบฟอร์มเท่านั้น

นิภา ศรีไพโรจน์ (2527, หน้า 97-98) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์จะใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไว้แล้ว เป็นแบบในการถามกับผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวคือ ผู้สัมภาษณ์จะใช้คำถามแบบสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์เหมือนกันหมดทุกคน การสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะไม่ค่อยยืดหยุ่น คือต้องถามไปตามแบบสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์โดยวิธีนี้อาจกระทำเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มย่อยๆ ก็ได้

จีรพรรณ กาญจนะจิตรา (2530, หน้า 114) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ได้เตรียมคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว คำถามมีอยู่อย่างไรก็สัมภาษณ์ไปตามนั้น ซึ่งคำถามนั้นเป็นแบบคำถามปิดและคำถามเปิด โดยมีแบบสอบถามเป็นแนวในการสัมภาษณ์

จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์ (2530, หน้า 60-61) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนด หรือเตรียมคำถามไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเรียบร้อย คำถามมีอย่างไรก็สัมภาษณ์ไปตามนั้น ผู้สัมภาษณ์ไม่อยู่ในฐานะที่จะดัดแปลงคำถามได้โดยเสรี

การสัมภาษณ์วิธีนี้ทำให้มีมาตรฐานเดียวกันในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องตอบตามคำถามอย่างเดียวกัน และสามารถลดอคติอันเนื่องมาจากผู้สัมภาษณ์แต่ละคนได้ด้วย

เคอร์ลิงค์เจอร์ (Kerlinger, 1986 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531, หน้า 155) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่จะกำหนดคำถามที่ได้เตรียมไว้ก่อนอย่างแน่นอน มีรูปแบบเป็นขั้นเป็นตอนในการถาม และจะต้องถามหรือสัมภาษณ์ไปตามแบบฟอร์มคำถามเหล่านั้นตั้งแต่ต้นจนจบ เมื่อหมดคำถามก็เป็นการจบการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนจะถูกถามในลักษณะเดียวกันหมด การสัมภาษณ์ในลักษณะนี้ต้องใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งจะต้องสร้างและจัดเตรียมมาเป็นอย่างดี

เมตตา กฤตวิทย์ (2534, หน้า 9) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามต่างๆ ไว้ล่วงหน้า และจะไม่ถามออกนอกแนวคำถามที่เตรียมไว้ โดยต้องดำเนินตามรายการคำถามอย่างเคร่งครัด และไม่มีการขยายความคำถาม หรือคำตอบให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2534, หน้า 88) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Schedule) ไว้เรียบร้อยแล้วถามไปตามลำดับ ส่วนมากคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบในรูปมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

บุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 76) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นการสัมภาษณ์แบบที่ผู้สัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์ตามคำถามที่ได้สร้างขึ้น และพิมพ์ไว้ในแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนจะตอบคำถามชุดเดียวกันอย่างเดียวกัน ผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ลงในแบบสัมภาษณ์นั้น

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2535, หน้า 119) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดข้อคำถามไว้อย่างแน่นอนว่าจะสัมภาษณ์อะไรบ้าง วิธีการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มของข้อคำถามที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์จะตอบข้อคำถามเหมือนกันทุกข้อ คำถามที่จะสัมภาษณ์จะต้องสร้างและจัดเตรียมข้อคำถามเป็นอย่างดีก่อนที่จะทำการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรทำความเข้าใจกับข้อคำถามทุกข้อให้ตรงกันเสียก่อน เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้ดียิ่งขึ้น

พวงรัตน์ มณีรัตน์ (2536, หน้า 110) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นการสัมภาษณ์ที่ได้กำหนดตัวคำถามและคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว คำตอบมักเป็นแบบให้ผู้

ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในสองคำตอบแบบกำหนดรายการให้เลือกตอบ (Check List) หรือ เป็นแบบให้ผู้ตอบจัดอันดับความสำคัญของคำตอบ หรือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ (อ้างใน สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 75-76) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนว่า การสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถาม และเป็นวิธีที่ใช้ได้ค่อนข้างง่ายสำหรับผู้สัมภาษณ์ เพราะคำถามต่างๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแล้ว ลักษณะของการสัมภาษณ์จึงเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่ได้กำหนดคำถามและคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว มีรูปแบบเป็นขั้นเป็นตอนในการสัมภาษณ์ และจะต้องสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มของข้อคำถามที่กำหนดไว้ โดยผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถดัดแปลงคำถามหรือขยายความคำถามได้โดยเสรี ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนจะถูกถามในลักษณะเดียวกันหมด

2. **การสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนหรือการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นมาตรฐาน หรือการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ** (Unstructured Interview or Unstandardized Interview or Informal Interview)

อำนวยวิทย์ ชูวงษ์ (2519, หน้า 236) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นเทคนิควบรวมข้อมูลที่ยืดหยุ่นกว่าเทคนิคแบบมีมาตรฐานแน่นอน ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการดัดแปลงสถานการณ์ ให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ในขณะสัมภาษณ์ได้

สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2522, หน้า 166) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์แบบลึกซึ้ง เพื่อล้วงความจริงออกมาให้ได้ หรืออาจสัมภาษณ์โดยใช้วิธีให้ผู้ตอบระบายความรู้สึกออกมาเอง ผู้สัมภาษณ์จะมีหน้าที่รับฟังและรับทราบเท่านั้น แต่อาจใช้วิธีตะล่อมเข้าสู่ประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ

ทวีป ศิริรัศมี (2525, หน้า 63) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ชนิดที่ไม่มีการควบคุมหรือกำหนด ปล่อยให้เขาตอบโดยอิสระ ไม่มีการนำเข้าสู่จุดมุ่งหมาย เพื่อที่เราต้องการจะปล่อยให้เขาแสดงความสนใจ แนวความคิด ทัศนคติ และบุคลิกลักษณะ สิ่งเหล่านี้จะใช้การสัมภาษณ์ที่มีแบบฟอร์มไม่ได้ เพราะไม่เฉพาะเราต้องการ

ข้อมูลจากคำตอบเท่านั้น เราต้องใช้การสังเกตสีหน้าท่าทีอีกด้วย ถึงแม้จะเป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้เวลามากแต่เราจำเป็นต้องใช้เพื่อต้องการสิ่งดังกล่าว

นิภา ศรีไพโรจน์ (2527, หน้า 98) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช้แบบสัมภาษณ์ คือไม่จำเป็นต้องใช้คำถามที่เหมือนกันหมดกับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้เทคนิคและความสามารถเฉพาะตัว เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ การสัมภาษณ์ โดยวิธีนี้อาจใช้วิธีให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึก หรือความคิดเห็นออกมาโดยอิสระ ผู้สัมภาษณ์มีหน้าที่รับฟังและคอยดึงหรือควบคุมให้เข้าสู่ประเด็นที่ต้องการเท่านั้น

จีรพรรณ กาญจนะจิตรา (2530, หน้า 115-116) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นแบบการสัมภาษณ์ที่ไม่มีข้อความเหมือนแบบมีโครงสร้าง จึงอยู่ที่ตัวผู้สัมภาษณ์เองว่า จะสัมภาษณ์หรือสอบถามเรื่องอะไรและเพื่ออะไร นับเป็นการสัมภาษณ์ที่ยืดหยุ่นมากทั้งไม่มีข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ดังนั้น การจะได้ข้อเท็จจริงหรือข่าวสารมากน้อยแค่ไหนเพียงไร ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้สัมภาษณ์โดยตรง และการสัมภาษณ์แบบนี้บางครั้งเราไม่สามารถใช้แบบสอบถามเข้าไปสัมภาษณ์ได้ เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพทางอารมณ์ของจิตใจ หรือเป็นปัญหาเฉพาะเรื่อง

จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์ (2530, หน้า 62) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นวิธีที่ผู้วิจัยหรือผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องกำหนดหรือเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า หรือเป็นคำถามตายตัว คำถามที่ใช้จะไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนตายตัว ทั้งนี้เพื่อให้อิสระแก่ผู้สัมภาษณ์ในการถาม ตลอดจนทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระในการตอบเช่นเดียวกัน โดยผู้สัมภาษณ์พยายามหันเหความสนใจของผู้ให้สัมภาษณ์มาสู่จุดที่กำหนดไว้ในใจ นั่นคือ เราต้องการได้ข้อมูลอะไรก็พยายามตะล่อมคำถาม เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์หันมาสนใจในจุดที่เราต้องการ และให้คำตอบหรือข้อมูลในสิ่งนั้นแก่ผู้ถามให้มากที่สุดด้วย

เคอร์ลิงค์เจอร์ (Kerlinger, 1986 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531, หน้า 155) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างมากกว่า จะถามอะไรก่อนหลังก็ได้ และไม่จำเป็นจะต้องถามเหมือนกันทุกคน ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามได้อย่างเต็มที่ แต่ต้องพยายามล้วงหาคำตอบตามที่ต้องการในการวิจัยให้ได้

เมตตา กฤตวิทย์ (2534, หน้า 9-10) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่จำเป็นต้องมีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งเพียงเป้าหมายและหัวข้อหลักของการสัมภาษณ์หนึ่งๆ เท่านั้น ส่วนคำถามที่ใช้กับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก็อาจเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์นั้นๆ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2534, หน้า 88) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการใช้คำถามถามทั่วๆ ไป โดยมากเป็นคำถามประเภท "อะไร" เก็บข้อมูลตามแต่ผู้ให้สัมภาษณ์จะตอบให้

สำลี ทองธิว (2534, หน้า 128) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่รูปแบบที่เป็นมาตรฐานจะไม่ปรากฏ และผู้สัมภาษณ์จะไม่แสวงหาคำตอบที่เป็นมาตรฐาน ข้อมูลที่น่าสนใจและสำคัญๆ จะได้จากการตั้งคำถามแบบกว้างๆ เป็นการชวนคุยมากกว่าที่จะกำหนดเป็นคำถาม

บุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 76) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีคำถามกำหนดไว้แน่นอน และผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้โดยอิสระ ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการดัดแปลงสถานการณ์ให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ในขณะสัมภาษณ์ได้ ในการสัมภาษณ์แบบนี้อาจมีแนวการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ซึ่งจะมีหัวข้อของข้อมูลที่ต้องการระบุไว้ เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์จะได้ตั้งคำถามในแต่ละหัวข้อเอง

พวงรัตน์ มณีรัตน์ (2536, หน้า 110) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอนว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดคำถามไว้แน่นอนตายตัว คำถามที่ใช้และลำดับของคำถามจึงเปลี่ยนแปลงยืดหยุ่นได้ ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการดัดแปลงคำถามให้เหมาะสม แต่ก็ให้เป็นไปตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ และผู้ตอบก็มีอิสระในการตอบ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดคำถามไว้แน่นอนตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงยืดหยุ่นให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ในขณะสัมภาษณ์ได้ และไม่จำเป็นจะต้องถามเหมือนกันทุกคน ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งเพียงเป้าหมายหรืออาจมีแนวการสัมภาษณ์ (Interview Guide) หัวข้อหลักของข้อมูลที่ต้องการ อาจใช้วิธีให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นออกมาโดยอิสระ ผู้สัมภาษณ์มีหน้าที่รับฟังและคอยควบคุมให้เข้าสู่ประเด็นที่ต้องการ เป็นวิธีที่มักจะใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ทัศนะ เจตคติ ความเชื่อ ข้อเท็จจริง อารมณ์ ค่านิยม การดำเนินงาน และการดำเนินชีวิต

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 แบบย่อยๆดังนี้

2.1 **การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ** (Non-directive Interview) การสัมภาษณ์วิธีนี้เป็นแบบไม่ต้องเตรียมคำถาม เป็นการพูดคุยกันอย่างธรรมดา ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนว่าจะเริ่มต้นสิ่งใดก่อน จนกระทั่งจะจบลงด้วยสิ่งใด ผู้สัมภาษณ์จะต้องตั้งคำถามตามสถานการณ์ระหว่างการสนทนา ผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามให้ผู้ให้ข้อมูล (Informant) สามารถพรรณาความรู้สึกนึกคิดของตนเองเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ออกมาเอง (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2535, หน้า 119) การสัมภาษณ์แบบนี้มีความยืดหยุ่นมาก เพราะมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระที่จะอธิบายแนวความคิดของตัวเองไปเรื่อยๆ ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์เพียงแต่กล่าวนำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบแนวความต้องการ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 76) แล้วปล่อยให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดไปตามความพอใจ (จีรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2530, หน้า 116) หรือปล่อยให้เขาแสดงความสนใจ แนวความคิด ทัศนคติ และบุคลิกลักษณะ (ทวีป ศิริรัศมี, 2525, หน้า 63) โดยไม่ดึงเขาเข้าสู่จุดหมายที่เราต้องการ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีหน้าที่บันทึกและตั้งใจฟัง (จีรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2530, หน้า 116) และตอบโต้ด้วยความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดที่ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงออกมา การสัมภาษณ์แบบนี้ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการดัดแปลงแก้ไขให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ การที่จะได้ข้อมูลจริงเพียงไรขึ้นอยู่กับผู้สัมภาษณ์โดยตรง ซึ่งจะต้องใช้เทคนิคในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองมากที่สุด เพื่อให้ผู้ตอบอยู่ในอารมณ์ที่สบายอกสบายใจ โดยมากการสัมภาษณ์ประเภทนี้มักจะใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพทางอารมณ์ ค่านิยม การดำเนินงาน การดำเนินชีวิตและอุดมการณ์ (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2535, หน้า 119)

2.2 **การสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะหรือการสัมภาษณ์แบบจับภาพนิ่ง** (Focus Interview) **หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก** (Indepth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ชนิดที่ล้วงเอาความจริงที่ซ่อนอยู่ภายใต้จิตสำนึกของผู้ให้สัมภาษณ์ออกมา (ทวีป ศิริรัศมี, 2525, หน้า 63) ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อต้องการทราบถึงเหตุผลต่างๆ ที่ก่อให้เกิดข้อเท็จจริง เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์มีจุดมุ่งหมายหรือมีความสนใจในบางเรื่องอยู่แล้ว (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2535, หน้า 119) โดยกำหนดจุดประสงค์ของเราไว้ในใจ (ทวีป ศิริรัศมี, 2525, หน้า 63) ผู้สัมภาษณ์ต้องมุ่งความสนใจหรือตะล่อมความสนใจของผู้ให้สัมภาษณ์ให้เข้าสู่จุดหมายที่เรากำหนดไว้ (จีรพรรณ กาญจนจิตรา, 2530, หน้า 117) ทั้งนี้เพราะในบางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะไม่ต้องการทราบเหตุผลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องหนึ่งเรื่องใดทุกขั้นตอน เพราะ

อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัยในขณะนั้น จึงเลือกสัมภาษณ์เอาแต่จุดที่ต้องการ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 77) การซักถามมักเป็นคำถามที่ถามว่าเพราะเหตุใดหรือทำไม (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2535, หน้า 119) ฉะนั้น ลักษณะที่สำคัญของการสัมภาษณ์แบบนี้ จึงอยู่ที่ว่าผู้สัมภาษณ์จะต้องรู้อยู่ก่อนแล้วว่าต้องการข้อมูลอะไร ชนิดใด เมื่อเห็นว่าผู้ให้สัมภาษณ์พูดนอกเรื่องหรือนอกเหนือจากจุดที่สนใจ ก็พยายามโยงเข้าหาประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 77-78) การสัมภาษณ์แบบนี้ เราสามารถนำไปใช้ในกรณีที่ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา หรือทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์ก็ได้ (จีรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2530, หน้า 116)

2.3 **การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** (Key Informant Interview) หมายถึง การสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ตอบบางคนเป็นการเฉพาะเจาะจง เพราะผู้ตอบนั้นมีข้อมูลที่ดี ลึกซึ้ง กว้างขวางเป็นพิเศษ เหมาะสมกับความต้องการของผู้สัมภาษณ์ เมื่อกำหนดตัวได้ถูกต้องแล้ว ก็ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบใดก็ได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 79)

2.4 **การตะล่อมกล่อมเกลาหรือการถามซักหรือการควานถาม** (Probe) เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ชนิดหนึ่ง เพื่อเจาะลึกลงไปในคำถามหนึ่งเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น (Patton, 1982, p. 173) หรือล้วงเอาส่วนลึกของความคิดหรือล้วงเอาความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 78) และเป็นคำตอบที่ชัดเจนหรือซักถามคำตอบที่ไม่สมบูรณ์ในลักษณะต่างๆ เป็นการซักโดยไม่มีทิศทาง คือต้องไม่บีบให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือให้น้ำหนักคำตอบใดคำตอบหนึ่ง และใช้เพื่อการถามติดตามต่อจากการถามในตอนต้นๆ (Patton, 1982, p. 173) เนื่องจากได้รับคำตอบไม่เพียงพอหรือไม่น่าพอใจ เช่น ไม่มีคำตอบ(เช่น เงียบ) ตอบเพียงผิวเผิน คำตอบไม่สมบูรณ์ คำตอบไม่สัมพันธ์กับคำถาม ได้ข้อมูลที่ไม่ตรง คำตอบยอกย้อนติดตามยาก ใช้คำที่ความหมายไม่ชัดเจนหรือกำกวม (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 35) เพื่อจะได้เข้าใจความหมายของคำตอบที่แท้จริง และยังช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์รื้อฟื้นความทรงจำในอดีตได้ (Goode and Hatt, 1981, p.205) ผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้วาทศิลป์เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าเรื่องออกมาทั้งหมด (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 78) ในลักษณะของการพูดคุยโดยลักษณะท่าทางและเสียงให้เป็นไปตามธรรมชาติที่สุด (Patton, 1982, p. 173) โดยการฟังสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดอย่างพินิจพิเคราะห์ สำรวจหาช่องว่างหรือจุดบอดในคำตอบแล้วใช้คำถามรอง (Secondary Question)

ช่วยปิดช่องว่างที่สงสัย และมีความสามารถในการวิเคราะห์โดยฉับพลันว่าต้องการข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องใดบ้าง (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 34)

วิธีตะล่อมกล่อมเกลานี้ไม่ใช่เอามาแต่เพียงการวิจัยถึงความรู้สึกในเหตุการณ์ต่างๆ ในอดีตเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้ในเหตุการณ์ประจำวัน หรือในบางครั้งแม้ว่าเราจะหลีกเลี่ยงคำถามยากๆ ก็ตาม แต่ก็มีผู้ให้สัมภาษณ์บางคนไม่สามารถเข้าใจคำถามในทันทีทันใดได้ จำเป็นที่จะต้องถามซ้ำแล้วซ้ำอีกหรืออาจจะต้องดัดแปลงคำถาม เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจง่ายขึ้น ซึ่งจะมีรูปแบบในลักษณะเช่น "ทำไม" "น่าสนใจมาก คุณบอกเพิ่มอีกได้ไหม" (Goode and Hatt, 1981, pp. 201-205) การสัมภาษณ์แบบนี้เจ้าหน้าที่สอบสวน ตำรวจหรือทนายความมักใช้กัน แม้นักวิจัยเองก็ต้องใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนี้อย่างมาก โดยเฉพาะในคำถามเกี่ยวกับรายรับรายจ่ายหรือปัญหาทางครอบครัว เป็นต้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 78)

ไบเลย์ (Bailey, 1978, pp.172-173) กล่าวว่า หัวใจสำคัญของการถามแบบตะล่อมกล่อมเกลา ก็คือ ช่วยนำทางให้ผู้ตอบได้ตอบคำถามอย่างครบถ้วนและถูกต้อง หรืออย่างน้อยก็ให้ได้คำตอบที่พอยอมรับได้ หัวใจรองลงมาคือช่วยในการวางกรอบในการตอบแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ และเพื่อให้แน่ใจว่าหัวข้อต่างๆ ที่สนใจได้ถูกเอามาถามพูดคุยกัน คำถามแบบตะล่อมกล่อมเกลาอาจจะร่างไว้ก่อนในแบบสอบถามก็ได้ หรือหลังจากได้ทดลอง (Pretest) แล้วเห็นว่าอาจจะเกิดการผิดพลาดได้ว่าคำถามบางคำถามไม่สมบูรณ์ คำถามตะล่อมกล่อมเกลาอาจจะเขียนไว้ในแต่ละลำดับขั้น(Category) ดังนั้นเมื่อเห็นว่าคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ชัดเจนก็จะต้องใช้คำถามตะล่อมกล่อมเกลา เพื่อให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์และชัดเจน การตะล่อมกล่อมเกลานี้อาจจะถามทั่วๆ ไป หรือถามกลางๆ มากกว่าจะเป็นคำถามเดี่ยวๆ อาจจะใช้การตะล่อมกล่อมเกลาในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ลังเลใจที่จะตอบหรือตอบคำถามไม่ชัดเจน คำถามตะล่อมกล่อมเกลาไม่จำเป็นจะต้องพิมพ์ในแบบสอบถาม แต่สามารถใช้วิธีอบรมผู้สัมภาษณ์ในระหว่างการฝึกอบรมก็ได้

การตะล่อมกล่อมเกลาแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การตะล่อมกล่อมเกลาโดยตรง และการตะล่อมกล่อมเกลาโดยอ้อม

การตะล่อมกล่อมเกลาโดยตรงแบ่งได้เป็น 6 แบบดังนี้

1. **การตะล่อมกล่อมเกลาแบบการให้ขยายความ** (Elaboration probe) **หรือการถามซักเพื่อต่อเรื่องราว** (Channel probes) ใช้เมื่อผู้สัมภาษณ์อยากจะให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดคุย

โดยไม่มีการหยุดชะงักโดยใช้คำถามแบบต่อเติม ซึ่งลักษณะการถามแบบต่อเรื่องราวจะประกอบด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีโอกาสพูดต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Patton, 1982, p.174) โดยใช้ถามคำตอบเกี่ยวเนื่องกับความคิดเห็นหรือความเห็นที่ยังคลุมเครือเช่น "หมู่นี้คนพูดถึงเรื่องภาษีกันบ่อยคุณคิดว่าภาษีจะขึ้น ลด หรือคงเดิม" ผู้ตอบอาจตอบ "ผมได้ข่าวว่าเขาจะเพิ่มภาษีกัน" ถามซักเพื่อต่อเรื่องราวก็อาจถามว่า "คุณได้ยินมาจากไหน" (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254) "มีอะไรต้องการเล่าเกี่ยวกับเรื่องนี้อีกหรือไม่" (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 36)

2. **การตะล่อมกล่อมเกลาเพื่อความกระจ่าง** (Clarification probe) **หรือการถามซักเพื่อให้ชัดเจน** (Clarity probes) ใช้เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากคำตอบที่ได้แต่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบายคำตอบให้ชัดเจน (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254) หรือใช้เมื่ออยากให้ผู้ให้สัมภาษณ์ขยายความ เพราะผู้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจว่าสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดมาว่าหมายความว่าอะไร หรือบางอย่างพูดออกมาแล้วไม่ชัดเจนคลุมเครือ วิธีนี้มีประโยชน์มาก เพราะจะช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้ว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการรายละเอียดมากกว่านี้ หรือช่วยขัดเกลาคำตอบให้ชัดเจน ซึ่งการถามเพื่อความกระจ่างจะต้องถามอย่างนุ่มนวลและเป็นธรรมชาติ วิธีที่ดีที่สุดคือผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามบอกผู้ให้สัมภาษณ์รู้ว่า ความเข้าใจนั้นเกิดจากผู้สัมภาษณ์ไม่มีความรู้ดีพอ ไม่ใช่ความผิดของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องไม่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าคนนี้พูดไม่รู้เรื่อง หลังจากที่เราถามเพื่อความกระจ่าง 1-2 ครั้ง แต่ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์ก็ยังไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน ก็ให้พนักงานสัมภาษณ์ข้ามไปประเด็นอื่นก่อน เพราะจะก่อให้เกิดความสับสน เมื่อมีโอกาสจึงวกกลับมาประเด็นที่สงสัย (Patton, 1982, p.174) เช่น "ผมไม่เข้าใจ คุณหมายความว่าอย่างไร" "คุณอธิบายเพิ่มเติมได้ไหม" "คุณพอให้ตัวอย่างได้ไหม" (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254)

3. **การถามซักให้สมบูรณ์** (Completion probes) เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นเนื่องจากคำตอบกว้าง คลุมเครือหรือยังไม่สมบูรณ์ จึงต้องการให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้รายละเอียดเพิ่มเติมอีก เช่น "มีอะไรอีกไหม" "มีอะไรที่คุณนึกออกอีกไหม" เป็นต้น (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254)

4. **การถามซักในเชิงสมมติฐาน** (Hypothetical probes) การถามซักแบบนี้มีประโยชน์แต่ต้องระมัดระวัง ประกอบด้วยการเสนอข้อสมมติของสถานการณ์หรือเหตุการณ์แล้วดูว่าผู้ตอบมีปฏิกิริยาอย่างไร (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254) เช่นถามว่า "รัฐควรลด

ค่าเงินบาทไหม" ถ้าตอบว่าควรก็ถามซักต่อไปว่า "แล้วของจะไม่แพงขึ้นหรือ" (ผู้วิจัย)

5. **การถามซักเพื่อดูปฏิกิริยา** (Reaction probes) ใช้เพื่อทราบปฏิกิริยาหรือความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่ผู้ตอบได้กล่าวถึง เช่น ผู้ตอบกล่าวว่า "เราเชื่อว่าต้องมีการลงโทษเด็ก" ก็ถามเพื่อดูปฏิกิริยา "คุณมีความรู้สึกส่วนตัวอย่างไรในการลงโทษเด็ก" (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254)

6. **การถามซักเพื่อดูความกดดัน** (High-Pressure probes) เช่น ผู้ตอบกล่าวว่า "คนทุกคนควรมีสิทธิเท่ากัน" (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 254) ผู้สัมภาษณ์อาจถามซักว่า "สมควรจะจ้างผู้ป่วยโรคเอดส์ไหม" (ผู้วิจัย)

การตะล่อมกล่อมเกลาโดยอ้อมแบ่งได้เป็น 5 แบบดังนี้

1. **การย้ำคำถาม** (Repeating the question) ใช้ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ลังเลหรือดูเหมือนจะไม่เข้าใจคำถามเมื่อมีคำถามยาวๆ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นจะต้องถามซ้ำ 2-3 ครั้ง เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจคำถามอย่างถ่องแท้ (Bailey, 1978, p.172)

2. **การย้ำคำตอบหรือการทวนคำตอบ** (Repeating the answer or Reflective response) เพื่อให้ผู้ตอบรู้ว่าผู้ถามต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 37) ใช้ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ไม่แน่ใจว่าเข้าใจคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ถูกต้องหรือไม่ การย้ำคำตอบจะช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดและสร้างความมั่นใจว่า สิ่งที่ผู้สัมภาษณ์บันทึกลงไปนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และการที่ผู้สัมภาษณ์พูดย้ำคำตอบนั้น ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้คิดในสิ่งที่ตอบมากขึ้น (Bailey, 1978, p.173) เช่น "รู้สึกเป็นยังไงวันนี้" "บอกตรงๆ นะครับ รู้สึกไม่ค่อยสบายเลย" "คุณรู้สึกไม่ค่อยสบาย" (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 37)

3. **ชี้คำตอบ** (Indicating the answer) ผู้สัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าผู้สัมภาษณ์เคยได้ยินและเห็นด้วยกับคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีเรื่องที่จะอธิบายต่อได้ (Bailey, 1978, p.173)

4. **การหยุดนิ่งหรือการเงียบ** (Pause or Silence) ผู้สัมภาษณ์หยุดนิ่งแล้วไม่พูดอะไรเลย (Bailey, 1978, p.173) ความเงียบอาจช่วยให้ผู้ตอบมีเวลาคิดและไม่ตัดโซ่ความคิดผู้ตอบ (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 36) การปล่อยให้ผู้ให้สัมภาษณ์คิด เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้สัมภาษณ์รู้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มตอบคำถามและผู้สัมภาษณ์กำลังรอคำตอบอยู่ (Bailey, 1978, p.173)

5. **คำถามกลางๆ หรือข้อเสนอแนะ** หรือการใช้คำหรือประโยคที่ไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ (A neutral question or comment) เช่นถามว่า "คุณหมายความว่าอย่างไร" หรือ "อธิบายเพิ่มได้ไหม" ลักษณะนี้เป็นการช่วยชี้ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รู้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบถูกแนวทางแล้ว แต่ผู้สัมภาษณ์อยากได้ข้อมูลเพิ่มเติมอีก (Bailey, 1978, p.173) หรือเป็นการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองเพื่อให้ผู้ตอบพูดไปเรื่อยๆ จนผู้ถามจับความหมายที่ต้องการได้ เช่น "อืมฮือ" "อย่างนั้นหรือ" (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 36)

จากประเภทของการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างดังกล่าวสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบหรือไม่กำหนดคำตอบล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบจับภาพนิ่งหรือแบบมีจุดสนใจเฉพาะหรือแบบเจาะลึก การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการสัมภาษณ์แบบถามซักหรือการตะล่อมกล่อมเกลา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสัมภาษณ์แบบตะล่อมกล่อมเกลามาใช้ในการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์ เนื่องจากการตะล่อมกล่อมเกลาเป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่เจาะลึกลงไปในคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนั้นหัวข้อคำถามบางส่วนเป็นการถามถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นในอดีต ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้ให้สัมภาษณ์รื้อฟื้นความทรงจำในอดีตและเล่าเรื่องนั้นออกมา

การฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์

หากผู้ทำการวิจัยจะไม่ทำการสัมภาษณ์เอง แต่จะให้มีผู้สัมภาษณ์หลายคนคอยช่วยเก็บข้อมูลให้ ก็ต้องมีการจัดอบรมผู้สัมภาษณ์ก่อน (จักร์พันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 64) เนื่องจากการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์เป็นขั้นตอนที่จำเป็น สำหรับวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2536, หน้า 199) เป้าหมายของการฝึกอบรมก็คือ ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์คุ้นเคยกับแบบสอบถาม โครงร่างการวิจัย และกระบวนการวิจัยอื่นๆ (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 177) เพราะผู้สัมภาษณ์ทุกคนมีพื้นเพแตกต่างกัน มีความเข้าใจคำถามแตกต่างกัน และมีทัศนคติ ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ แตกต่างกัน การฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ให้ผู้สัมภาษณ์ดำเนินการทุกอย่างเหมือนกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการผันแปรของข้อมูล อันเนื่องจากความผันแปรของการปฏิบัติของผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ทุกคนควรสัมภาษณ์ได้เหมือนหนึ่งเป็นคนๆ เดียวกัน มีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2536, หน้า 199) และการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์จะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้เรียนรู้ว่าจะต้องทำอะไร เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์แสดงปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือ

แสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้สัมภาษณ์ที่ผ่านการอบรมอย่างดีแล้ว จะต้องคุ้นเคยเข้าใจคำถามทุกคำถามในแบบสอบถาม และยังจะต้องเข้าใจคู่มือคำชี้แจงที่เขียนในเอกสารคู่มือและในแบบสอบถามด้วย (Bailey, 1978, pp. 182-183) ดังนั้นการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์จึงควรมีกระบวนการที่ละเอียดอ่อน เพื่อสร้างทักษะและลดความลำเอียงของมนุษย์ให้น้อยที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ (สันทัด เสริมศรี, 2536, หน้า 128)

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนะเนื้อหาในการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์ ให้มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ความจำเป็นที่ต้องทำการวิจัยนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 84) และผลการวิจัยที่คิดว่าจะนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้สัมภาษณ์ควรจะรู้และเข้าใจอย่างชัดเจน (Fowler. Jr., 1988, p.115) เพื่อจะได้สามารถตัดสินใจเลือกเก็บข้อมูล (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 126) ได้อย่างถูกต้องและมีความเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 64)

2. ใครเป็นคนสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ (Bailey, 1978, p.182)

3. วิธีการในการติดต่อคนที่เราจะสัมภาษณ์ (Fowler. Jr., 1988, p.115)

4. ระเบียบข้อบังคับและแนวทางที่ใช้ในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียง (Fowler. Jr., 1988, p.115)

5. วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อสามารถตอบผู้ให้สัมภาษณ์ได้ว่าทำไมถึงเลือกเขา (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 84)

6. ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเข้าใจคำถามแต่ละข้อแต่ละตอนให้ถูกต้อง (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 84) และให้อธิบายว่าในการออกแบบสอบถามนั้น ทำไมทำในลักษณะนั้น การใช้คำพูดและคู่มือประกอบ เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์สามารถถามคำถามได้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่เปลี่ยนแปลง (Fowler. Jr., 1988, p.115) และสามารถถามคำถามที่มีความหมายชัดเจน (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 91)

7. อธิบายวิธีการสำหรับการตะล่อมกล่อมเกลา (Probe) คำตอบที่ไม่ชัดเจน (Fowler. Jr., 1988, p.115) โดยผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการพูดคุย เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมชาติ กล่าวคือการพูดคุยต้องอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคกัน มิใช่ในฐานะที่ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้รู้ ส่วนผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ไม่รู้หรือด้อยกว่า (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 127)

8. ให้ผู้สัมภาษณ์ได้ทราบว่าข้อมูลจะถูกนำไปลงรหัส (Coding) อย่างไร (Bailey, 1978, p.182 ; Fowler, Jr., 1988, p.115)

9. ให้ผู้สัมภาษณ์ได้ทราบว่าจะนำข้อมูลประเภทไหนบ้างมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งอาจมีทั้งตัวเลขและข้อความ มิเช่นนั้นอาจเก็บข้อมูลผิดประเภทได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 84) นอกจากนั้นควรให้ผู้สัมภาษณ์มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล และหาข้อสรุปจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในแต่ละวันและจากข้อมูลทั้งหมด เพื่อจะใช้เป็นข้อยุติว่าควรเก็บข้อมูลเรื่องนั้นจากแหล่งนั้นๆ เพิ่มเติมอีกหรือไม่ หรือจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นข้อมูลเสริม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าข้อสรุปที่ได้รับเป็นความจริงที่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุและผลอย่างเพียงพอ (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 126-127)

10. อธิบายวิธีการบันทึกคำตอบ ทั้งคำตอบจากคำถามปลายเปิด (Opened-end) และคำถามปลายปิด (Closed-end) (Fowler. Jr., 1988, p.115) ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการจดบันทึกข้อมูล เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ อย่างเป็นระบบและสมบูรณ์แบบ ตามแบบที่คาดหวังว่า หากผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยนำไปอ่านแล้วสามารถวิเคราะห์และตีความหมายได้เหมือนกับผู้เก็บรวบรวมข้อมูล และตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่องนั้นๆ (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 126)

11. ให้ศึกษาสภาพท้องถิ่นและลักษณะของสังคมที่จะไปสำรวจหรือสัมภาษณ์ก่อน เช่น ศึกษาลักษณะภูมิประเทศและนิสัยใจคอ ภาษา และขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมของประชาชนโดยทั่วไป เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เราจะไปสัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 84) และสามารถปรับตัวที่จะอาศัยอยู่ในชุมชนที่ศึกษาได้ โดยไม่สร้างปัญหาให้กับตัวเองและคนในชุมชนนั้น ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ต้องกินนอนและอาศัยอยู่ในชุมชน (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 127)

12. เน้นให้มีความอดทนและมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและหน้าที่ ไม่ใช่ว่าคนแรกก็ถามอย่างดีตามแบบสอบถาม แต่พอถึงคนหลังๆ ก็ไม่สัมภาษณ์แล้วใช้วิธีกรอกเอาเองตามแนวที่ได้เคยสัมภาษณ์มา ซึ่งจะเป็นอันตรายต่อการวิจัยอย่างยิ่ง (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 64)

13. เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษาระเบียบวินัยของหมู่คณะ การรักษาความประพฤติส่วนตัว การรักษาเวลา มารยาทในการติดต่อพูดจากับผู้ให้สัมภาษณ์ หรือการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับผู้ให้สัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 85)

14. อธิบายเทคนิคต่างๆในการสัมภาษณ์ที่จำเป็นให้ผู้สัมภาษณ์ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เพิ่มเติมด้วย (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 64)

ในการอบรมอาจใช้อุปกรณ์และสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของการอบรม เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2532, หน้า 199) หลังจากฝึกอบรมเสร็จเรียบร้อยควรจะให้คู่มือต่างๆ ที่จำเป็น แผนที่ คำอธิบายคำศัพท์หรือแนวคิดสำคัญๆ ที่มีในแบบสอบถาม (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 177)สำหรับวิธีการในการฝึกอบรมมีมากมายหลายวิธี แต่จะใช้เวลาเท่าไหร่ วิธีการแบบไหน เนื้อหามีอะไรบ้างจะขึ้นอยู่กับชนิดขององค์กรที่ตั้งขึ้นมาว่าหน่วยงานนั้นตั้งขึ้นมาเพื่ออะไร และผู้สัมภาษณ์ต้องทำอะไรบ้าง มีข้อพิจารณาที่เห็นไม่ตรงกัน โดยกลุ่มหนึ่งเห็นว่า การฝึกอบรมต้องฝึกตั้งแต่เริ่มแรกและในช่วงก่อนจะออกงานสนาม อีกกลุ่มหนึ่งเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการต่อเนื่องต้องทำไปเรื่อยๆ และกลับมารับการฝึกอบรมซ้ำหลังจากที่ไปสัมภาษณ์มาแล้ว (Fowler. Jr., 1988, p.115)

จากกระบวนการฝึกอบรมดังกล่าว สรุปได้ว่า การฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์เป็นขั้นตอนที่จำเป็นสำหรับวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่ใช้ผู้สัมภาษณ์หลายคน เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจตรงกัน มีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันโดยใช้คู่มือประกอบ เนื้อหาในการฝึกอบรมต้องให้ผู้สัมภาษณ์มีความรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ วิธีการในการติดต่อคนที่จะสัมภาษณ์ วิธีการได้หน่วยตัวอย่าง การให้ผู้สัมภาษณ์เข้าใจคำถามได้ถูกต้องชัดเจน วิธีการตะล่อมกล่อมเกลา ตลอดจนมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกเก็บข้อมูล การจดบันทึกข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การพูดคุยตลอดจนเทคนิคต่างๆในการสัมภาษณ์ สำหรับวิธีการฝึกอบรมนั้น ควรจัดให้มีทั้งการบรรยายและการฝึกปฏิบัติภาคสนาม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์เพื่อใช้ในการอบรมนักศึกษาให้เป็นผู้สัมภาษณ์

คู่มือการสัมภาษณ์

มีการวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาโดยการสัมภาษณ์ มีลักษณะที่ยาวมาก และเนื้อหาก็เป็นคำถามที่ต้องซักถามอย่างต่อเนื่องมีความสลับซับซ้อน หรือมีบางกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถ

ถามคำถามได้ถ้าไม่ให้ข้อมูลล่วงหน้าก่อนที่จะสัมภาษณ์ หรือแบบสอบถามอาจจำเป็นต้องมีเครื่องมืออื่นประกอบในการสัมภาษณ์ (เช่น รูปภาพ แผนภูมิ หรือรายการต่างๆ) (Bailey, 1978 pp. 182-183) หรือต้องใช้ผู้สัมภาษณ์หลายคน ดังนั้น เพื่อให้การสัมภาษณ์มีมาตรฐานในแนวเดียวกัน ก็จำเป็นต้องสร้างคู่มือสัมภาษณ์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 91) ซึ่งจะชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของการสัมภาษณ์ โครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดและของแต่ละตอน วัตถุประสงค์ของคำถามแต่ละข้อ ลักษณะการจดบันทึกคำตอบที่ถูกต้องของแต่ละข้อ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2532, หน้า 200)

ขั้นตอนการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์โดยทั่วไปมีหลักขั้นพื้นฐานเหมือนกัน จะต่างกันไปบ้างตามลักษณะและจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์นั้นๆ (สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 166) ขั้นตอนการสัมภาษณ์โดยทั่วไปกล่าวได้ดังนี้

1. **ขั้นก่อนการสัมภาษณ์** ผู้สัมภาษณ์ควรปฏิบัติดังนี้

1.1 เข้าไปหาผู้ที่เราจะสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลด้วยไมตรีมิตรภาพ (ไหว้เขาก่อน) พร้อมทั้งแนะนำตัวเองว่าเป็นใครมาจากไหน (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 64) การวิจัยได้รับความสนับสนุนจากใครหรือสถาบันใด โดยทั่วๆ ไปแล้วก่อนจะสัมภาษณ์ควรหาทางติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยผ่านผู้ที่รู้จักกับผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ หรือมีจดหมายแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกันเองกับผู้สัมภาษณ์ ผู้ออกจดหมายควรเป็นบุคคลหรือสถาบันที่สนับสนุนการวิจัย (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 83-86)

1.2 สร้างความคุ้นเคย ความเป็นมิตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 76) และสร้างบรรยากาศให้รู้สึกเป็นกันเอง โดยพูดคุยเป็นการอุ่นเครื่องก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์จริงด้วยอัธยาศัยอันดี (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 95) ไม่มีหลักตายตัวว่าวิธีใดดีที่สุด เพราะบุคคลแต่ละคนไม่เหมือนกัน แตกต่างกันไปตามอุปนิสัย สถานภาพ ประสบการณ์ เจตคติ และอื่นๆ (สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 167)

1.3 อธิบายเรื่องและวัตถุประสงค์อย่างกว้างๆ เพราะถ้าบอกโดยละเอียดก็เท่ากับเป็นการแนะนำคำตอบแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ ในบางกรณีอาจต้องปิดบังวัตถุประสงค์บางอย่างไว้ เพราะถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก็อาจเกิดอคติหรือไม่ให้ความร่วมมือได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 86) อธิบายด้วยถ้อยคำง่ายๆ ในระดับที่ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจได้ ไม่ควรเสียเวลาอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับทฤษฎี หรือความคิดต่างๆ อันเป็นเรื่องทางวิชาการเบื้องหลังคำ

ถาม และการอธิบายจุดมุ่งหมายนี้ไม่ควรจะพูดในทำนองให้คำสัญญาว่าต้องการข้อเท็จจริงเพื่อจะให้ความช่วยเหลือพิเศษ การสัญญาว่าจะช่วยจะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนถือโอกาสระบายความลำบากยากแค้นเกินความจริง เพื่อหวังได้รับความช่วยเหลือ และถ้าเราให้ความช่วยเหลือไม่ได้จริง จะทำให้เขาหมดความเลื่อมใสและผิดหวัง (สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 168)

1.4 อธิบายเหตุผลว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับการคัดเลือกอย่างไร ผู้ให้สัมภาษณ์มักประหลาดใจและสงสัยว่าทำไมตนจึงถูกสัมภาษณ์ ทำไมไม่สัมภาษณ์ผู้อื่น ถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้รับคำแนะนำชี้แจงที่น่าพอใจ ก็อาจไม่เต็มใจให้สัมภาษณ์และคำตอบอาจบิดเบือนได้ ผู้สัมภาษณ์ต้องอธิบายว่าเลือกตัวอย่างอย่างไร (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 86)

1.5 แสดงให้เห็นว่าผู้สัมภาษณ์เป็นตัวแทนที่จะเผยแพร่ผลของเรื่องที่จะวิจัย (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95) และทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าการวิจัยมีความสำคัญและจะให้ความร่วมมือ ถ้ารู้ว่าการวิจัยมีความสำคัญและคุ้มค่า แม้จะไม่มีความสำคัญโดยตรงต่อผู้ตอบ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 86) แต่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและตัวเขาเองในโอกาสข้างหน้า (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 65)

1.6 ชี้แจงให้ผู้สัมภาษณ์ทราบว่าคำถามคำตอบทุกชนิดจะปกปิดเป็นความลับ จะไม่เปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์รวมๆกันทั้งหมดหรือทั้งกลุ่มตามหลักวิชาการเท่านั้น (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 65)

1.7 ถ้าจำเป็นต้องจดบันทึกหรือใช้เครื่องบันทึกเสียง ต้องแจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อน (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 83)

1.8 ควรสัมภาษณ์ในขณะที่เขามีอารมณ์ดีหรือมีเวลาว่าง (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 65) ผู้สัมภาษณ์ต้องพยายามสัมภาษณ์ให้ได้ในโอกาสแรกที่ติดต่อ ถ้าสัมภาษณ์ไม่ได้ก็นัดในโอกาสต่อไป ถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ปฏิเสธว่าไม่ว่าง อาจเป็นเพราะว่าเขาต้องการหลีกเลี่ยงการให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรอธิบายเรื่องที่วิจัย วัตถุประสงค์และความสำคัญเพื่อให้เกิดความสนใจ ถ้ายังไม่ได้ผลก็ควรพยายามให้ได้คำตอบแน่นอนว่า จะให้สัมภาษณ์เมื่อใด การให้สัมภาษณ์ในโอกาสแรกที่ติดต่อนับว่าสำคัญ เพราะถ้าต้องมาขอสัมภาษณ์ในครั้งต่อไปผู้ให้สัมภาษณ์จะเริ่มแสดงความเบื่อหน่าย และเมื่อผู้สัมภาษณ์ยังยืนยันจะขอสัมภาษณ์ในคราวต่อไป ผู้ให้สัมภาษณ์ยิ่งเกิดความสงสัยว่าทำไมจะต้องมาสัมภาษณ์เฉพาะตน (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 86)

1.9 เมื่อผู้สัมภาษณ์สังเกตว่าผู้ให้สัมภาษณ์พร้อมที่จะเริ่ม การสัมภาษณ์จึงเริ่มเข้าสู่เรื่องที่ต้องการ แต่ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ยังอยู่ในสภาวะที่ไม่พร้อมจะตอบคำถามหรือเล่าเรื่องราวต่างๆ ผู้สัมภาษณ์จะต้องสร้างความคุ้นเคยต่อไป ต้องคุยต่อให้ความเห็นใจและต้องพยายามจับจุดให้ได้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 93)

2. **ขั้นสัมภาษณ์** ผู้สัมภาษณ์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ใช้คำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 83)

2.2 สัมภาษณ์ทีละคำถาม (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 77) โดยคำถามแรกๆ ควรจะเป็นคำถามที่เป็นกลางๆ แล้วจึงค่อยๆ เบี่ยงเบนมาสู่คำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 91) หรือถามด้วยคำถามง่ายๆ ก่อน เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เกิดความลำบากใจ หรือต้องใช้ความคิดมากเวลาตอบในตอนแรกๆ (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 65) คำถามที่ถามไม่ควรจะอ้อมค้อมเพราะอาจจะทำให้การตอบคำถามอ้อมค้อมไปด้วย เมื่อแน่ใจว่าผู้ให้สัมภาษณ์ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบ ผู้สัมภาษณ์ก็ควรจะตั้งคำถามให้ตรงประเด็นได้ทันที (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 91)

2.3 ควรพยายามตั้งคำถามต่างๆ ให้เกี่ยวพันกัน เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้อย่างราบรื่นและไม่สับสน (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66) และรู้จักปรับคำถามให้เหมาะสมกับจังหวะของผู้ตอบ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 83) นอกจากนั้นในการถามแต่ละคำถามควรจะให้เวลาผู้ตอบพอสมควร (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 91)

2.4 อย่าถามนำหรือถามนอกเรื่อง เพราะจะทำให้เสียเวลามากไปทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์พาเราออกนอกเรื่องอีกด้วย (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66) ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์พูดนอกเรื่องบางครั้งควรปล่อยบ้าง มิใช่ตัดบทอย่างกระทันหันเกินไป (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ, ม.ป.ป., หน้า 87)

2.5 ใช้ถ้อยคำหรือภาษาที่เข้าใจง่าย คำถามชัดเจน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111) ไม่แปลได้หลายทาง เหมาะสมกับระดับของผู้ให้สัมภาษณ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 77) และต้องระมัดระวังในการใช้ภาษาว่าได้ตั้งคำถามด้วยถ้อยคำที่สื่อความหมายตามที่ตนต้องการ และได้รับรู้คำตอบของผู้ตอบอย่างถูกต้องไม่ผิดพลาดเพราะไม่รู้ภาษาดีพอ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 106) ถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ก็ตั้งคำถามใหม่หรืออธิบายคำถามให้เข้าใจ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 77)

2.6 คำถามที่ยากๆควรปรับปรุง หรือทำให้เป็นคำถามที่ง่ายเสียก่อน และอย่าอ่านคำถามแต่ละข้อให้เขาฟัง ควรพูดหรือใช้ภาษาธรรมดาที่เข้าใจง่าย (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66)

2.7 ขณะที่สัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์อาจพูดพาดพิงถึงคำถามข้ออื่นๆ ผู้สัมภาษณ์จะต้องรีบบันทึกในส่วนนั้นทันที เพื่อจะได้ไม่ต้องถามในข้อนั้นอีก (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66)

2.8 หลีกเลี่ยงคำถามที่จะกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111)

2.9 คำถามที่ได้คำตอบยังไม่ชัดเจนและไม่เป็นที่พอใจ ถ้ายังไม่คุ้นเคยกับผู้ตอบเพียงพอควรจะผ่านไปก่อน ระมัดระวังการซักรายละเอียด เมื่อจบการสัมภาษณ์แล้วอาจจะวกกลับมาถามอีกครั้ง โดยกล่าวว่า "มีคำถามบางคำถามที่อาจจะพูดให้คุณลุงเข้าใจไม่แจ่มแจ้ง ผมขอถามซ้ำอีกครั้งเถอะนะครับ..." หรือ "เพื่อให้แน่ใจว่าผมเข้าใจคำตอบของคุณลุงไม่ผิด ผมขอทบทวนคำตอบของคุณลุงอีกครั้งนะครับ....คุณลุงหมายความว่า.....ใช่ไหมครับ" (สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 172)

2.10 ต้องระลึกเสมอว่าหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์คือ ผู้บันทึกคำให้สัมภาษณ์เท่านั้น ฉะนั้นต้องพยายามหลีกเลี่ยงการเป็นนักโต้วาทีหรือโต้แย้งกับผู้ให้สัมภาษณ์ ถึงแม้ว่าเราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66) และอย่าใช้คำพูดที่แสดงว่าเป็นการสอนผู้ให้สัมภาษณ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111)

2.11 ขณะสัมภาษณ์ให้ใช้วิธีสังเกตการณ์ประกอบด้วย โดยดูว่าผู้ให้สัมภาษณ์นั้นพูดความจริงหรือไม่ (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66)

3. **ขั้นปิดการสัมภาษณ์** ให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 เมื่อผู้สัมภาษณ์ได้ถามคำถามทุกข้อแล้ว ต้องตรวจทานคำตอบต่อหน้าผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลได้ตรงตามที่ต้องการ (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519 , หน้า 258) ถ้าข้อใดยังได้คำตอบไม่ชัดก็ถามใหม่ให้ทราบแน่ชัด หรือข้อใดยังไม่ได้ถามก็ถามเสียให้ครบถ้วน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111)

3.2 ขอบคุณที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมืออย่างดี (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95) และให้เขามีความรู้สึกว่าการสัมภาษณ์สนุกและน่าสนใจ (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 258)

3.3 ยืนยันที่จะรักษาเรื่องที่คุยกันเป็นความลับ ถ้าการสัมภาษณ์รายนั้นมีเรื่องสำคัญพิเศษที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าให้ฟัง (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95)

3.4 กล่าวอำลาหรือแสดงอาการเลิกสัมภาษณ์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95)

สรุปได้ว่า การสัมภาษณ์มีขั้นตอนใหญ่ ๆ 3 ขั้นตอนคือ ขั้นก่อนการสัมภาษณ์ ขั้นสัมภาษณ์ และขั้นปิดการสัมภาษณ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนเหล่านี้ มาอธิบายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฟัง ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ในรูปแบบการฝึกอบรมการสัมภาษณ์

เทคนิคการสัมภาษณ์

เทคนิคการสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การสัมภาษณ์บรรลุตามความมุ่งหมายที่วางไว้ การสัมภาษณ์ที่ดีควรใช้เทคนิคประกอบดังนี้

1. สิ่งจำเป็นสำหรับการสัมภาษณ์ทุกรูปแบบคือมนุษยสัมพันธ์ (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ, ม.ป.ป., หน้า 87) นั่นคือ ผู้สัมภาษณ์จะต้องแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจกับผู้ให้สัมภาษณ์ให้มากเท่าที่จะทำได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111) เช่น การพูดจาอย่างเป็นกันเอง การยิ้ม และการแสดงความเอาใจใส่ในคำพูดของเขาตลอดเวลา ไม่แสดงทีท่าดูถูกหรือทำท่าว่าเขาไม่รู้อะไร เราต้องทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์พอใจที่จะพูดกับเราและยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ, ม.ป.ป., หน้า 87)

2. ผู้สัมภาษณ์ควรวางกลยุทธ์ในการสัมภาษณ์แบบเป็นธรรมชาติที่สุด กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือไม่ใช้กลยุทธ์ใดๆ เลย การทำตัวตามสบายเป็นธรรมชาติ ทำให้ผู้ตอบเกิดความระแวงน้อยลง เกร็งน้อยลง (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 106) ในการสัมภาษณ์ สิ่งที่จำเป็นที่สุด คือการทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด และมีความยินดีที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องและละเอียดลึกซึ้ง ผู้สัมภาษณ์จะต้องยึดหลักของการแลกเปลี่ยนเป็นสำคัญ กล่าวคือ บุคคลทั้งสองจะต้องมีอิสระในการถามและตอบเหมือนๆกัน จะมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ถามและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ตอบอย่างเดียวนั้นไม่ได้ แม้ว่าผู้สัมภาษณ์จะมีฐานะทางสังคมแตกต่างกันอยู่ก่อนก็ตาม นอกจากนี้ระหว่างการพูดคุยต้องสามารถใช้หลักของเหตุและผลเพื่อตั้งเป็นข้อคำถามหรือข้อปัญหาที่มุ่งตอบปัญหาวิจัยสอดแทรกอยู่เสมอ (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 147)

3. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความสามารถที่จะให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเชื่อถือในตัวผู้สัมภาษณ์ จนมีความแน่ใจว่าผู้สัมภาษณ์นั้นมีความจริงใจ และมีเหตุมีผลสมควรที่มาสัมภาษณ์ (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 91)

4. ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าการสัมภาษณ์ได้รับการยอมรับ ให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าตนสนใจในสิ่งที่เขาคิดและตอบ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 87) โดยการตั้งใจฟังคำตอบของเขาด้วยใจจดจ่อ และด้วยความสนใจจริงพร้อมทั้งบันทึกทันที (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 65) เพราะการฟังเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะสัมฤทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับการฟังเป็นอย่างยิ่ง เพราะการฟังไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์รู้และเข้าใจเนื้อหาของการสัมภาษณ์เท่านั้น แต่ยังมีผลต่อความสัมพันธ์ของคู่สัมภาษณ์ด้วย ผู้สัมภาษณ์ที่ตั้งใจฟังช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีกำลังใจที่จะตอบ และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้สัมภาษณ์ นอกจากนี้การฟังยังมีประโยชน์ในด้านอื่นๆ เช่น ช่วยให้รู้กรอบอ้างอิงของบุคคลอื่น ลดความเครียดทางอารมณ์ ให้ความสำคัญกับผู้ให้สัมภาษณ์ ช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 34) ในการฟังคำตอบผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ควรเอาใจใส่แต่เพียงคำตอบเท่านั้น ควรตั้งใจฟังคำพูดอื่นๆที่ไม่ได้เป็นการตอบคำถามโดยตรงอีกด้วย ถ้าหากว่าคำตอบนั้นทำให้ผู้สัมภาษณ์ทราบข้อเท็จจริงที่ไม่เคยทราบมาก่อน ก็ไม่ควรแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ ในการฟังหรือสังเกตคำตอบนี้ผู้สัมภาษณ์พยายามหลีกเลี่ยงการทำตัวเป็นครูหรือทำตัวเป็นผู้รู้ดีกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ เพราะจะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความอึดอัดใจโดยไม่จำเป็น (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 92) หรือในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์กำลังระบายความรู้สึก ความสะเทือนใจ ผู้สัมภาษณ์ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดี แต่ไม่แสดงความเห็นใจจนเกินไป เพราะอาจเสริมให้เกิดความเสียใจมากยิ่งขึ้น (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95) และควรระวังที่จะไม่แสดงอาการหรือท่าทีเบื่อหน่ายต่อการสัมภาษณ์หรือต่อตัวผู้ให้สัมภาษณ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์, 2535, หน้า 195) ไม่หัวเราะหรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อคำตอบที่ได้มาอย่างเด็ดขาด เพราะผู้ให้สัมภาษณ์อาจรู้สึกว่าถูกเยาะเย้ย (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95)

5. ผู้สัมภาษณ์ควรรู้จักใช้เทคนิคการหยุดเงียบ หรือรอคอยระหว่างที่ไม่มีคำตอบจากผู้ตอบ เทคนิคนี้กระทำได้ไม่ง่ายนักสำหรับนักวิจัยที่ไม่ใจเย็นพอ หรือเป็นคนช่างพูด ความเงียบเป็นสิ่งมีประโยชน์ เพราะช่วยให้ผู้ตอบรู้ว่าผู้สัมภาษณ์กำลังรอคอยคำตอบอยู่ จำเป็นจะต้องพูดออกมาในที่สุด (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 106) นอกจากนั้นในระหว่าง

รอฟังคำตอบนั้นผู้สัมภาษณ์ควรจะสังเกตอากัปกิริยา สีหน้าและน้ำเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 92)

6. ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำใจให้เป็นกลาง ไม่เอาอารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องที่สัมภาษณ์มากเกินไป (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2534, หน้า 95)

7. ผู้สัมภาษณ์ควรใช้เวลาในการสัมภาษณ์อย่างมีค่า คำนึงถึงว่าผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนต่างก็มีภาระกิจที่จะต้องทำ จึงควรซักถามอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่รู้สึกว่าต้องสูญเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 106) และให้เวลาผู้ให้สัมภาษณ์ในการตอบคำถามอย่างเพียงพอ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111) ในรายที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการเวลาในการนึกคิดคำตอบ ผู้สัมภาษณ์ต้องรู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 91) โดยไม่เร่งรัดหรือคาดคั้นคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 77) แต่ก็ไม่ปล่อยให้การสัมภาษณ์หยุดชะงัก และพยายามให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536, หน้า 111) ถ้าหากว่าการสัมภาษณ์กินเวลานานก็อาจจะขอมาสัมภาษณ์ในครั้งต่อไปอีก แทนที่จะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเบื่อหน่าย ถ้าหากผู้สัมภาษณ์พยายามที่จะสัมภาษณ์นานๆ ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะรีบตอบคำถามอย่างลวกๆ(สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 92) หรือควรหาวิธีการหยุดพัก จะโดยการแทรกถามเรื่องเบาๆ ต่างๆ เป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด (สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 171) (การผ่อนคลายของความ เครียด หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกไม่เครียด สามารถพูดคุยกับผู้สัมภาษณ์โดยไม่มีอาการเกร็ง หวาดกลัว หรือมีความรู้สึกถูกข่มขู่ ความตึงเครียดหรือหวาดกลัวของผู้ให้สัมภาษณ์อาจมีสาเหตุมาจาก การคาดเดาสถานการณ์ล่วงหน้าของผู้ให้สัมภาษณ์จากจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ ท่าทีและการแสดงออกของผู้สัมภาษณ์ ความแตกต่างส่วนบุคคลระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น วัย ความรู้ ประสบการณ์ ตำแหน่งสถานภาพ ฯลฯ หรือสภาพแวดล้อมของการสัมภาษณ์ (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 32) หรือการเปลี่ยนอิริยาบท โดยขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์เสียก่อน สิ่งเหล่านี้จะเป็นการเรียกความสนใจ หรือความสดชื่นกระปรี้กระเปร่าของผู้ให้สัมภาษณ์กลับคืนมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเวลาและโอกาส(สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 171)

8. การวางตัวของผู้สัมภาษณ์ ลักษณะท่าทางและการแต่งตัวของผู้สัมภาษณ์ มีความสำคัญต่อการสัมภาษณ์ ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องวางตัวเป็น

กลาง ไม่แสดงว่ามาจากชนชั้นทางเศรษฐกิจสังคมที่สูงกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ การแต่งตัวควรแต่งแบบเรียบๆ เช่นเดียวกับคนในท้องถิ่นนั้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 87)

9. การเลือกสถานที่ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ ต้องทำในสถานที่สงบและสบาย การสัมภาษณ์โดยปกติมักใช้เวลาครึ่งชั่วโมงหรือมากกว่านั้น ไม่รวมเวลาแนะนำตนเอง ดังนั้นจึงต้องอาศัยที่เงียบสงบและสบาย เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ใช้ความคิด และไม่ควรให้มีใครอยู่ในที่สัมภาษณ์ ถ้ามีบุคคลอื่นปนอยู่ด้วยจะมีอิทธิพลต่อคำตอบ ทำให้คำตอบบิดเบือนได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 88)

10. อย่าแสดงตัวว่าเป็นคนใกล้ชิดกับคนหนึ่งคนใดเป็นพิเศษ หรือแสดงตนเป็นพรรคพวกของใคร เพราะจะทำให้เกิดความระแวงขึ้นได้ ถ้าประชาชนในชุมชนนั้นเกิดมีการแบ่งเป็นหลายพวก ก็จะกลายเป็นอุปสรรคต่อการสัมภาษณ์ไป (สุบรรณ์ พันธ์วิศวาส และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2522, หน้า 168)

สำหรับการสัมภาษณ์ที่ใช้วิธีการตะล่อมกล่อมเกลา เพื่อเจาะลึกให้ได้ข้อมูลมากขึ้นนั้น ผู้สัมภาษณ์ควรพิจารณาเทคนิคที่ช่วยให้การตะล่อมกล่อมเกลามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้ (เมตตา กฤตวิทย์, 2534, หน้า 37)

1. รู้จักควบคุมหัวข้อ ผู้สัมภาษณ์จะต้องรู้ว่าเป้าหมายการสัมภาษณ์คืออะไร ควรถามในเรื่องใด และพยายามคุมการสัมภาษณ์ให้อยู่ในทิศทางนั้น

2. รู้ว่าเมื่อใดควรตะล่อมกล่อมเกลา มิใช่ทุกอย่างจะต้องถามเจาะลึกไปทุกเรื่อง ผู้สัมภาษณ์จะต้องรู้จักลำดับความสำคัญ และหยุดถามซักไซ้โดยไม่จำเป็นเมื่อได้รับข้อมูลที่ต้องการแล้ว

3. ไวรู้สึกต่อความต้องการของผู้ให้สัมภาษณ์ เพราะมิใช่แต่เพียงผู้สัมภาษณ์ที่มีเป้าหมายและความต้องการ แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ก็มีเป้าหมายและความต้องการบางประการจากการสัมภาษณ์เช่นกัน การไหวรู้สึกต่อความต้องการนี้ ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์รู้ว่าควรตะล่อมกล่อมเกลาในลักษณะใด อย่างไร

4. รู้จักวิธีการถาม-ตอบที่ตนเห็นว่าเหมาะสม บางครั้งผู้สัมภาษณ์พยายามควานหาคำตอบเร็วเกินไปจนผู้ตอบเกิดความรู้สึกในทางลบต่อผู้ถาม

5. พยายามมองหาสิ่งอื่นๆ ช่วยในการประกอบการพิจารณาคำตอบที่ได้รับ เช่น น้ำเสียง และสีหน้าสอดคล้องกับคำพูดหรือไม่ เป็นต้น

6. แยกความแตกต่างให้ออกระหว่างข้อเท็จจริง ความคิดเห็น สิ่งที่ได้ยินจากคนอื่น และความรู้สึกส่วนตัว

จากเทคนิคการสัมภาษณ์ดังกล่าว สรุปได้ว่าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ควรใช้เทคนิคต่างๆ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การยึดหลักของการแลกเปลี่ยน การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้ให้สัมภาษณ์ การตั้งใจฟังคำตอบ การใช้เทคนิคการหยุดเงียบหรือรอคอยระหว่างที่ไม่มีคำตอบจากผู้ตอบ การทำใจให้เป็นกลาง การใช้เวลาในการสัมภาษณ์อย่างมีค่า การวางตัวของผู้สัมภาษณ์ ลักษณะท่าทางและการแต่งตัวของผู้สัมภาษณ์ การเลือกสถานที่ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ และหากการสัมภาษณ์เป็นแบบตะล่อมกล่อมเกลา ผู้สัมภาษณ์ควรรู้ว่าเมื่อใดควรตะล่อมกล่อมเกลา ไวรู้สึกต่อความต้องการของผู้ให้สัมภาษณ์ รู้จักวิธีการถาม-ตอบที่เห็นว่าเหมาะสม พยายามมองหาสิ่งอื่นๆ ช่วยในการประกอบการพิจารณาคำตอบที่ได้รับ และแยกความแตกต่างให้ออกระหว่างข้อเท็จจริง ความคิดเห็น สิ่งที่ได้ยินจากคนอื่น และความรู้สึกส่วนตัว

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการสัมภาษณ์ ทั้งเทคนิคการสัมภาษณ์ทั่วไปและเทคนิคการสัมภาษณ์การตะล่อมกล่อมเกลา มาอธิบายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฟัง ซึ่งเป็นเนื้อหาหนึ่งในรูปแบบการฝึกอบรมการสัมภาษณ์

คุณลักษณะที่ดีของผู้สัมภาษณ์

สันทัด เสริมศรี (2536, หน้า 120-127) กล่าวว่า ลักษณะของผู้สัมภาษณ์ที่ปรากฏต่อสายตาคนในชุมชน หรือการวางตัวของผู้สัมภาษณ์สามารถสร้างลักษณะของข้อมูลได้ เพราะโดยทั่วไปการเก็บข้อมูลในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เป็นการศึกษาหาข้อเท็จจริง ผู้สัมภาษณ์มักถูกมองว่าคือผู้มาศึกษาหาความรู้ ซึ่งก็คือสถานภาพของนักศึกษาหรือนักเรียน ซึ่งมีความนัยถึงความเป็นเด็ก ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้ใหญ่จึงมักถูกมองว่า เป็นการมาตรวจหรือสืบความมากกว่า ดังนั้นคุณสมบัติส่วนตัวหรือสถานภาพของผู้สัมภาษณ์จึงมีความสำคัญต่อการเก็บข้อมูลเช่นกัน ผู้สัมภาษณ์ที่ดีควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อข้อมูล ไม่ทำการบิดเบือน แปลความ ตีความหรือสรุป ขัดแย้งไปจากข้อความจริงที่ตนได้รับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 77) และมีความละอายใจที่จะบันทึกข้อความที่ไม่จริง หรือไม่ตรงกับที่สัมภาษณ์ รวมทั้งไม่บันทึกข้อความหรือผลสัมภาษณ์เสียเองโดยไม่ได้สัมภาษณ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 193)

2. การมีจรรยาบรรณ ผู้สัมภาษณ์ทุกคนควรมีจรรยาบรรณ โดยถือว่าข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นความลับ และไม่ควรนำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล เพราะอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ, ม.ป.ป., หน้า 4) ผู้สัมภาษณ์มิควรใช้วิธีการบังคับขู่เข็ญหรือหลอกลวงเพื่อที่จะได้ข้อมูล ถ้าผู้สัมภาษณ์ว่าร้ายใคร ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรกล่าวเสริมหรือสนับสนุน (สุภางค์ จันทวานิช, 2537, หน้า 93) และอย่ายกเมฆเป็นอันขาด (จักรพันธ์ วงษ์บูรณ์วาทย์, 2530, หน้า 66)

3. การตรงต่อเวลา ในกรณีที่มีการนัดผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ผู้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลาการนัดหมาย เพราะการล่าช้าหรือผิดเวลาแม้เพียงเล็กน้อยก็จะเป็นผลเสียหายต่อการปฏิบัติงานได้ เพราะอาจทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความไม่พอใจในตัวผู้สัมภาษณ์ได้ (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ม.ป.ป., หน้า 3)

4. ผู้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ควบคุมอารมณ์ได้ดี คือจะต้องไม่แสดงอาการแปลกใจ ตกใจ หรือแสดงอาการที่ไม่เห็นด้วยกับคำตอบต่างๆ กล่าวคือ ต้องถามหรือบันทึกข้อมูลด้วยอาการปกติ (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66) และต้องไม่แสดงท่าทีก้าวร้าวหรืออารมณ์ฉุนเฉียวต่อผู้ให้สัมภาษณ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 194)

5. มีไหวพริบดีและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 194) ตลอดจนสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 77)

6. มีความสามารถในการพูดคุย เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรมชาติ (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และอุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 127)

บุญชม ศรีสะอาด (2535 หน้า 77) มีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ดังนี้

7. มีบุคลิกภาพที่ดี ผู้สัมภาษณ์ควรมีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย นิ่มนวล แจ่มใส ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศการสัมภาษณ์เป็นไปด้วยดี โน้มน้าวให้ผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้ความร่วมมืออย่างจริงใจ

8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้สัมภาษณ์ควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถติดต่อสื่อสารกับคนอื่นได้อย่างคล่องแคล่ว

9. เป็นคนช่างสังเกต ในการสัมภาษณ์ถ้าผู้สัมภาษณ์เป็นคนช่างสังเกต จะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์และเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

10. ความรับผิดชอบในการสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์ด้วยความสนใจใคร่รู้ มีความตั้งใจให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เที่ยงตรง

11. ความอดทนในการสัมภาษณ์บุคคลอื่น บางครั้งต้องสัมภาษณ์คนที่ไม่รู้จักและใช้เวลาสัมภาษณ์นาน ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนอาจมีกิริยาอาการหรือบุคลิกภาพที่ไม่ค่อยเหมาะสมในสายตาของผู้สัมภาษณ์ การแต่งกายไม่สะอาด ฯลฯ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้ความอดทนมีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น

12. ความรู้ในเรื่องที่ทำการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่ตนออกไปสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจคำถามแต่ละข้อได้อย่างถูกต้องว่าแต่ละคำถามนั้นมีวัตถุประสงค์อย่างไร ซึ่งจะทำให้การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลสมบูรณ์และถูกต้องตามวัตถุประสงค์

สรุปได้ว่าลักษณะที่ดีของผู้สัมภาษณ์ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ มีจรรยาบรรณ ตรงต่อเวลา เป็นผู้ควบคุมอารมณ์ได้ดี การมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีไหวพริบดีและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการพูดคุย เป็นคนช่างสังเกต มีความรับผิดชอบในการสัมภาษณ์ มีความอดทนและมีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น และมีความรู้ในเรื่องที่ทำการสัมภาษณ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำคุณลักษณะที่ดีของผู้สัมภาษณ์ มาอธิบายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฟัง ซึ่งเป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งของรูปแบบการฝึกอบรมการสัมภาษณ์

การจดบันทึกการสัมภาษณ์

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ระดับลึก มีข้อดีประการหนึ่งคือ ทำให้ได้ข้อมูลที่ค่อนข้างเที่ยงตรงถูกต้องแม่นยำ และเป็นการสื่อความหมายแบบตอบโต้กันทั้งสองฝ่าย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลรายละเอียดปลีกย่อยที่น่าสนใจมากกว่าการเก็บข้อมูลโดยวิธีอื่น แต่การสัมภาษณ์แบบนี้มีจุดอ่อนตรงที่ว่า ผู้สัมภาษณ์ต้องคอยบันทึกข้อมูลไปด้วย ไม่เช่นนั้นจะไม่ได้รายละเอียดของข้อมูลเท่าที่ควร (วาทินี บุญชะลักษี, 2531, หน้า 95-96) ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องมีความระมัดระวังสูงในการจดบันทึก เพราะบันทึกนี้เป็นแหล่งข้อมูลแหล่งสำคัญที่สุดที่นักวิจัยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ หากไม่บันทึกข้อมูลก็ขาดข้อมูลดิบที่จะใช้ทำงานไป การจดบันทึกอะไรขึ้นอยู่กับว่ากำลังสังเกตเหตุการณ์อะไรหรือกำลังสัมภาษณ์เรื่องอะไร (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 31) นอกจากนั้นการบันทึกข้อมูลยังเป็นการทบทวน ตรวจสอบ และตั้งข้อสังเกตกับข้อมูลที่ได้มาว่าน่าเชื่อถือเพียงใด มีความหมายอย่างไร มีความสัมพันธ์กับ

ปรากฏการณ์อื่นอย่างไร ข้อมูลที่ได้มาอยู่ในสถานการณ์ใด นักวิจัยอาจต้องกลับไปเก็บข้อมูลใหม่อีกครั้ง ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นสุดท้าย (ชยันต์ วรรธนะภูติ, 2537, หน้า 156)

ในการจดบันทึกการสัมภาษณ์ควรปฏิบัติดังนี้

1. การสัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลมามากมาย ไม่ว่าการสัมภาษณ์จะมีวัตถุประสงค์อย่างไร ผู้สัมภาษณ์ต้องเรียนรู้การบันทึกทุกตัวอักษรเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยบันทึกทุกคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์เอง ไม่ควรใช้อักษรย่อสรุปสั้นๆ หรือบันทึกเฉพาะคำตอบที่คิดว่าสำคัญ เพราะจะเป็นผลให้ข้อมูลบิดเบือนเป็นอันตรายในการวิเคราะห์ และอาจต้องสูญเสียข้อมูลบางอย่างที่อาจพิสูจน์ว่ามีคุณค่าภายหลังได้ และการบันทึกคำตอบต้องเขียนให้ชัดเจน (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 256) โดยเริ่มการจดบันทึกด้วยการจดที่ละเอียดครอบคลุม เพื่อให้ทำงานได้ง่ายขึ้นในขั้นต่อๆ ไป เพราะถ้าข้อมูลไม่เพียงพอตั้งแต่แรกก็ยากจะวิเคราะห์ได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 31)

2. ต้องบันทึกคำตอบตามความเป็นจริง โดยไม่ดัดแปลงคำตอบใหม่ (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 256) รวมทั้งอย่ามีอคติหรือพยายามเดาใจหรือหาคำตอบให้ผู้ให้สัมภาษณ์ เพราะจะทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ใช่ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ (จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์, 2530, หน้า 66)

3. การบันทึกคำตอบในขณะสัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลมาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ถ้าผู้สัมภาษณ์พยายามจดจำคำตอบทุกคำตอบแล้วมาบันทึกภายหลังการสัมภาษณ์ จะไม่สามารถจดจำข้อมูลได้ทั้งหมดและข้อมูลมักจะบิดเบือนด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนอาจแสดงความกระวนกระวายใจเมื่อผู้สัมภาษณ์ไม่บันทึกคำตอบ เพราะรู้สึกว่าคำตอบของตนไม่มีความหมาย การบันทึกขณะสัมภาษณ์ก็มีข้อเสียทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถให้ความสนใจกับผู้ให้สัมภาษณ์ได้ การบันทึกมักจะขัดจังหวะการสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์มักตามผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยทัน (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 257)

4. นอกจากการบันทึกคำตอบจากการสัมภาษณ์แล้ว ยังต้องบันทึกข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับตัวผู้ให้สัมภาษณ์และสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ (Thumbnail Sketch) ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์แก่นักวิจัยในการเข้าใจผู้ให้สัมภาษณ์และคำตอบได้ดีขึ้น ข้อมูลเหล่านี้ควรครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 257-258)

4.1 ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อผู้สัมภาษณ์และต่อการสำรวจ

4.2 ลักษณะผิดปกติของผู้ให้สัมภาษณ์ ที่อยู่อาศัย หรือองค์ประกอบอื่นๆ ในชีวิตของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยอธิบายคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์

4.3 องค์ประกอบใดๆ ก็ตามที่มีอิทธิพลต่อการสัมภาษณ์ เช่น การขัดจังหวะการสัมภาษณ์ ความยุ่งยากเกี่ยวกับภาษา ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยได้ยิน ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ชอบคำถามบางข้อ

4.4 ข้อมูลอื่นๆนอกเหนือจากคำตอบจากการสัมภาษณ์ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์อาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งไม่ได้กล่าวไว้ในระหว่างการสัมภาษณ์ หรือในระหว่างที่ผู้สัมภาษณ์แนะนำตัวเอง ผู้ให้สัมภาษณ์อาจกล่าวข้อความบางอย่างซึ่งมีความสำคัญ

สำหรับเทคนิคในการบันทึกข้อมูล จำเป็นจะต้องมีแผนสำหรับการจดบันทึก ซึ่งสามารถกระทำได้ดังนี้ (ประสิทธิ์ ลีระพันธ์ และ อุดม ศรีทิพย์, 2531, หน้า 148-149)

ประการแรก ควรจะบันทึกสิ่งที่พบเห็นทันทีหรือภายหลังจากการสังเกตไม่นานนัก การบันทึกในขณะเหตุการณ์ใหม่ๆ สดๆ จะทำให้เก็บรายละเอียดได้มากกว่า แต่หลายครั้งที่ไม่สามารถทำเช่นนี้ได้ จำเป็นต้องมาบันทึกภายหลัง ซึ่งในกรณีนี้ควรจะหาวิธีการจดเฉพาะหัวข้อหรือประเด็นที่สำคัญเพื่อช่วยเตือนความจำ

ประการที่สอง ใช้อุปกรณ์ช่วยความจำ การเขียนบันทึกเป็นสิ่งที่ยากเพราะต้องจำเหตุการณ์นั้นๆ ให้ได้และต้องสมบูรณ์แบบ กล่าวคือจะต้องอธิบายให้เห็นเหตุการณ์ต่างๆ เฉกเช่นกับการบันทึกภาพของกล้องบันทึกภาพยนต์ ที่สามารถบันทึกเหตุการณ์ทั้งหมดได้เหมือนจริง ดังนั้นผู้วิจัยควรจะมีวิธีจำหรือมีอุปกรณ์ช่วยความจำ เช่น กล้องถ่ายรูป เทปบันทึกเสียง และสมุดจดบันทึก แต่อย่างไรก็ตามการใช้อุปกรณ์เหล่านี้มักพบว่ามีทั้งคุณและทั้งโทษ เฉพาะในกรณีที่ยังไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์และการยอมรับจากชุมชนแล้ว การใช้อุปกรณ์ต่างๆ ดังกล่าวอาจจะสร้างปัญหาให้เกิดความระแวงสงสัยจากชุมชนได้

ประการที่สาม การบันทึกข้อสรุปโดยทั่วๆไปต้องทำทุกวัน อย่างไรก็ตามต้องมีการสรุปรวบยอดสำหรับในแต่ละสัปดาห์และในแต่ละเดือน ดังนั้นผู้วิจัยควรจะกำหนดวันพิเศษเพื่อการจดบันทึก โดยอาจจะใช้วิธีการหยุดพักอยู่ในชุมชนหรือออกมาจากชุมชน เพื่อจะได้มีเวลาเป็นส่วนตัวและถือว่าเป็นการพักผ่อนไปในตัวด้วย

โดยปกติการบันทึกสามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือบันทึกย่อและบันทึกฉบับสมบูรณ์ บันทึกย่อคือสิ่งที่นักวิจัยจดขณะที่เก็บข้อมูลอยู่ ไม่อาจใช้เวลาจดได้อย่างเต็มที่เพราะสภาพการณ์ไม่เอื้ออำนวย อาจเป็นเพราะเวลาจำกัด หรือต้องหลีกเลี่ยงการจดข้อมูลไม่ให้ผู้ให้ข้อมูล

เห็น จึงจำเป็นต้องจดเฉพาะถ้อยคำสำคัญ หัวข้อ หรือตัวเลข ฯลฯ หลังจากนั้นนักวิจัยจะต้องนำบันทึกย่อนั้นมาเรียบเรียงใหม่เป็นบันทึกฉบับสมบูรณ์ โดยไม่ทิ้งเวลาให้เนิ่นนานข้ามวัน เพราะจะทำให้ลืมข้อมูล นอกจากนั้นยังควรทำบันทึกให้เสร็จก่อนการเก็บข้อมูลครั้งใหม่ ไม่เช่นนั้นข้อมูลจะปนเปยุ่งเหยิงหรือบิดเบือนได้โดยไม่ได้ตั้งใจ การจดบันทึกควรแยกข้อมูลไว้คนละย่อหน้ากัน และควรเว้นที่ริมกระดาษทางซ้ายมือหรือขวามือไว้เพื่อทำดัชนีข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 32)

ในการบันทึกคำตอบจากการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสเลือกได้ 3 วิธีคือ

1. ใช้เทปบันทึกเสียงช่วย
2. บันทึกการสัมภาษณ์ในขณะสัมภาษณ์และเขียนรายละเอียดภายหลัง
3. บันทึกหลังการสัมภาษณ์สิ้นสุด (Whyte อ้างใน อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 256)

การใช้เทปบันทึกเสียงจะช่วยบันทึกคำตอบได้หมด แต่การใช้เทปบันทึกเสียงสิ้นเปลืองและเป็นทางการเกินไป ค่าใช้จ่ายอาจไม่เป็นปัญหามาก แต่การถอดเทปเป็นเรื่องสิ้นเปลืองเวลามากแม้ผู้ถอดเทปจะมีประสบการณ์เพียงไรก็ตาม นอกจากนั้นในการใช้เทปบันทึกเสียง แม้ผู้สัมภาษณ์สามารถสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ผู้ให้สัมภาษณ์มักไม่เต็มใจให้บันทึกคำตอบของตน และการนำเทปบันทึกเสียงมาใช้ ยังเป็นอุปสรรคในการสร้างความคุ้นเคยกันด้วย (อำนวยวิทย์ ชูวงษ์, 2519, หน้า 256)

สรุปได้ว่า การบันทึกข้อมูลนี้ถือได้ว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับหนึ่งทั้งยังเป็นการทบทวน ตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาว่าน่าเชื่อถือเพียงใด การจดบันทึกจึงต้องทำด้วยความละเอียดครอบคลุม ต้องบันทึกทุกตัวอักษรเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยบันทึกทุกคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์เอง ไม่ควรใช้อักษรย่อสรุปสั้นๆ หรือบันทึกเฉพาะคำตอบที่คิดว่าสำคัญ ต้องบันทึกคำตอบตามความเป็นจริง โดยไม่ดัดแปลงคำตอบใหม่ บันทึกคำตอบในขณะสัมภาษณ์ นอกจากการบันทึกคำตอบจากการสัมภาษณ์แล้ว ยังต้องบันทึกข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับตัวผู้ให้สัมภาษณ์และสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ อาจจะมีอุปกรณ์ช่วยความจำ เช่น กล้องถ่ายรูป เทปบันทึกเสียง และสมุดจดบันทึกก็ได้ ในการบันทึกอาจจะทำเป็นบันทึกย่อก่อนแล้วจึงทำเป็นบันทึกฉบับสมบูรณ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อธิบายขั้นตอนการจดบันทึกข้อมูลให้ผู้สัมภาษณ์ฟังในการฝึกอบรมการสัมภาษณ์

การประมวลข้อมูล

การประมวลข้อมูลหมายถึงการจัดกระทำอันใดกับข้อมูล ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งอยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งให้ได้เป็นข้อมูลสำเร็จรูป (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518, หน้า 94) กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

1. **การกำหนดเลขหมายระบุกรณี**

ในการลงรหัส สิ่งที่พึงปฏิบัติและเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัสในภายหลังคือ การกำหนดเลขหมายระบุกรณี (Case Identification) ซึ่งจะช่วยให้การติดตามค้นหาตำแหน่งแหล่งที่ของกรณีนั้นได้รวดเร็ว หน่วยวิเคราะห์ทุกหน่วยจะต้องมีเลขหมายระบุกรณีกำกับ สำหรับงานวิจัยที่ต้องศึกษาติดตามหน่วยวิเคราะห์หลายครั้ง หรือเป็นระยะเวลานาน การให้หมายเลขระบุหน่วยแต่ละหน่วย สามารถทำให้นำข้อมูลแต่ละครั้ง มาเปรียบเทียบศึกษาการเปลี่ยนแปลงได้ การกำหนดเลขหมายระบุกรณีทำได้โดยให้หมายเลขตั้งแต่ 1 ไปจนถึงกรณีสุดท้าย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2532, หน้า 230)

2. **การกำหนดรหัส**

การจะกำหนดรหัสหรือการแบ่งกลุ่มจะให้ละเอียดมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งอยู่ที่ข้อมูลหรือลักษณะของคำตอบและคำถามที่ตั้งไว้ อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสถิติที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไป ข้อมูลที่ต้องทำการลงรหัสเป็นข้อมูลที่ได้จากคำตอบ 2 ประเภทคือ

1. คำถามปิด การลงรหัสคำตอบจากคำถามที่ตั้งไว้ มีการกำหนดคำตอบเป็นข้อเลือกไว้เป็นหมวดหมู่ไว้เรียบร้อยแล้วหรือเป็นคำถามปิด ทำได้โดยให้หมายเลข 1 หลักตั้งแต่ 0 ไปจนถึง 9 หรือมากกว่า 1 หลัก สุดแท้แต่ความจำเป็นหรือรายละเอียดของการแบ่งกลุ่ม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2532, หน้า 230)

2. คำถามเปิด ในกรณีที่คำถามไม่มีคำตอบให้เลือกเป็นหมวดหมู่หรือกลุ่ม แต่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเสรี เช่น คำถามที่แสดงความคิดเห็น คำถามเกี่ยวกับอาชีพ รายได้หรืออายุที่ไม่ได้มีการแบ่งเป็นระดับชั้นไว้ จะต้องมีการตัดสินใจว่าจะรักษารายละเอียดของข้อมูลไว้มากน้อยแค่ไหนหรือแบ่งกลุ่มออกเป็นกี่กลุ่ม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2532, หน้า 230) ในการทำรหัสเปิด (Open coding) จะเป็นการแตกหรือแจกแจงข้อมูล เพื่อกำหนด (Identify) หมวดหมู่ของข้อมูล คุณลักษณะและขนาดตำแหน่งของข้อมูลหมวดหมู่ หรือเป็นการแตกหรือแจกแจงข้อมูล เพื่อแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลตามคุณลักษณะ และขนาดตำแหน่งของข้อมูล (สมใจ ประมาณพล (2539, หน้า 2) โดยผู้กำหนดรหัสจะบันทึกคำตอบของคำถาม

นั้นแต่ละราย และจดความถี่ของคำตอบซ้ำกันมากน้อยเพียงใด จากนั้นทำการรวมคำตอบต่างๆ เหล่านี้ให้เป็นกลุ่มหรือหมวดหมู่ ผู้กำหนดรหัสควรพร้อมเสมอที่จะเปิดโอกาสให้มีการเพิ่มรหัสได้ หรือกำหนดคำตอบให้ลงในกลุ่มรหัสใดที่ได้ตั้งไว้แล้ว (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2532, หน้า 230)

3. **การทำรหัสหรือดัชนีข้อมูล** (Coding or Indexing)

การทำรหัสหรือดัชนีข้อมูล คือการเลือกคำบางคำมาใช้เพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 33) เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วขั้นตอนหนึ่งที่นักวิจัยเชิงคุณภาพมักจะจัดกระทำเบื้องแรกคือ การจำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูล วัตถุประสงค์สำคัญก็คือ การจัดข้อมูลที่กระจัดกระจายให้อยู่เป็นระบบโดยอาศัยพื้นฐานการจำแนกหมวดหมู่อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่ศึกษา (ชยันต์ วรรธนะภูติ, 2537, หน้า 156) เพราะข้อมูลที่จดบันทึกไว้นั้นเมื่อสะสมมากขึ้นก็มีจำนวนมากเกินกว่านักวิจัยจะจดจำได้ เมื่อนักวิจัยต้องการดึงข้อมูลส่วนใดมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ ก็ติดขัด เป็นอุปสรรคต่อการคิดเชื่อมโยงเปรียบเทียบข้อมูล การทำดัชนีจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดัชนีไม่จำเป็นต้องเป็นคำ (Words) อาจเป็นประโยค แนวคิด (Concept) หัวข้อ สมมติฐานหรือคำถามก็ได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 33)

สุภางค์ จันทวานิช (2535, หน้า 33-34) ได้จำแนกดัชนีเป็น 3 ชนิดดังนี้

1. **ดัชนีเชิงบรรยาย** (Descriptive index) ได้แก่ คำหรือความที่สร้างขึ้นเพื่อใช้จัดหมวดหมู่ข้อมูลที่เป็นการบรรยายพรรณา เช่น เมื่อศึกษาเรื่องโรงเรียนประถมศึกษาในชนบท อาจมีดัชนี ได้แก่คำว่า "การบริหารโรงเรียน" "ครู" "นักเรียน"

2. **ดัชนีเชิงตีความ** (Interpretive index) ได้แก่คำหรือความที่มีลักษณะซับซ้อนขึ้นไปกว่าดัชนีเชิงบรรยาย มักเป็นรายละเอียดที่เพิ่มขึ้นมา เช่น คำว่า "ครู" ก็เพิ่มรายละเอียดขึ้นเป็น "ครูน้อย" "ครูใหญ่"

3. **ดัชนีเชิงอธิบาย** (Explanatory index) คือคำหรือความที่แสดงแบบแผนของเหตุการณ์ แสดงความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ ตลอดจนคำอธิบายเหตุการณ์ เช่น "ครูใหญ่ปกครองครูน้อย"

วิธีการทำดัชนี จะเริ่มวิเคราะห์บรรทัดต่อบรรทัด เป็นการวิเคราะห์อย่างละเอียด โดยจะพิจารณาเป็นวลีหรือจะเป็นคำ ซึ่งบางทีดูเหมือนจะละเอียดมากเกินไป แต่ก็เป็นวิธีที่แจกแจงได้ดีที่สุด การวิเคราะห์เป็นบรรทัดต่อบรรทัดนี้จะสำคัญมาก เพราะข้อมูลหมวดหมู่ที่

ได้นั้นจะเริ่มเป็นตัวตั้งต้น เพื่อให้ทราบว่าจะมุ่งไปที่เป้าหมายต่อไปได้อย่างไร และอาจจะทำให้ความคิดบางอย่างที่พาดพิงไปสู่ข้อมูลหมวดหมู่นั้นหรือเหตุการณ์นั้นได้ สำหรับการวิเคราะห์อีกวิธีหนึ่งได้แก่ การพิจารณาเป็นประโยคหรือย่อหน้า จุดนี้จะพิจารณาว่าจะดึงเอาความคิดหลักๆ ออกมาจากประโยคหรือย่อหน้านั้น แล้วกำหนดชื่อก่อน หลังจากนั้นก็จะกลับไปศึกษารายละเอียดบนแนวความคิดนั้น ซึ่งวิธีการวิเคราะห์นี้จะมีประโยชน์ ถ้าเรามีหมวดหมู่ของข้อมูลซึ่งมีอยู่มากมายหลายตัวอยู่แล้ว และต้องการกลับไปวิเคราะห์รอบๆ ข้อมูลหมวดหมู่เหล่านั้น (สมใจ ประมาณพล, 2539, หน้า 2)

สุภางค์ จันทวานิช (2535, หน้า 34-35) ได้จำแนกขั้นตอนการทำดัชนีข้อมูลเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง นักวิจัยทำดัชนีได้ตั้งแต่ก่อนเริ่มเก็บข้อมูล โดยเขียนรายการคำหรือข้อความไว้ชุดหนึ่ง คำเหล่านี้เป็นคำที่มักได้มาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาของการวิจัยนั้นๆ หรือคำอื่นๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน

ขั้นที่สอง บัญชีที่นักวิจัยทำขึ้นนี้ จะต้องถูกนำมาปรับปรุงหลังจากได้เริ่มเก็บข้อมูลแล้ว นักวิจัยจะต้องนำทัศนะของคนใน (emic) มาปรับปรุงการเรียกคำต่างๆ ที่ตนได้ใช้เรียกไว้ เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในปรากฏการณ์ เช่น ชาวบ้านไม่ได้เรียก "ตำราเรียน" แต่เรียก "หนังสือเรียน" การปรับปรุงดัชนีไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนคำที่คิดไว้แต่เดิมให้เป็นไปตามที่คนในใช้เสมอไป แต่อาจปรับโดยนำคำทั้งสองแหล่ง ได้แก่ แหล่งคนนอก (etic) และแหล่งคนในมาไว้ด้วยกัน เพื่อเตือนให้นักวิจัยไม่ละเลยว่า คนในเขาเรียกหรือรับรู้สิ่งต่างๆว่าอย่างไร แต่โดยทั่วๆไปแล้ว การรับเอาคำที่คนในใช้ (Folk terms) มาแทนที่คำที่ผู้วิจัยกำหนดมักได้ผลดีกว่าในการนำเสนอและการวิเคราะห์ต่อไป

ขั้นที่สาม นอกจากการปรับรายการดัชนีโดยคำนึงถึง Folk terms แล้ว นักวิจัยยังต้องปรับปรุงโดยมีการเพิ่มเติมดัชนีใหม่เข้าไป ตัดดัชนีเก่าที่ไม่พบออกเสียบ้างตามสภาพข้อมูลที่ได้มา การปรับปรุงดัชนีนี้ ต้องคำนึงด้วยว่าดัชนีแต่ละตัวมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันหรือไม่อย่างไร จะได้ตัดสินใจถูกเมื่อจะเพิ่มหรือตัดตัวใด

ขั้นที่สี่ นักวิจัยควรเริ่มทำคำจำกัดความของดัชนีแต่ละตัวที่ใช้ และตัดสินใจว่าจะใช้ชื่อดัชนีนั้นว่าอะไร การทำคำจำกัดความของดัชนี ก็เพื่อให้นักวิจัยรู้ว่าดัชนีนั้นจะครอบคลุมเนื้อหาอะไรบ้างหรือหมายถึงอะไร เช่น "ตำราเรียน" ที่ชาวบ้านเรียก "หนังสือเรียน" นั้นครอบคลุมหนังสืออ่านประกอบ ตำรา แบบฝึกหัด ในขั้นนี้ถ้านักวิจัยไม่แน่ใจ อาจขอให้

เพื่อนนักวิจัยอีกหนึ่งคนลองตั้งชื่อดัชนีจากการอ่านบันทึกข้อมูลของนักวิจัยก็ได้ การใช้คนสองคนตั้งชื่อดัชนีจากบันทึกชุดเดียวกันเป็นวิธีตรวจสอบว่า การกำหนดดัชนีของผู้วิจัยน่าเชื่อถือหรือไม่และครอบคลุมหรือไม่

ขั้นที่ห้า ทำดัชนีในบันทึกภาคสนาม โดยการอ่านบันทึกแล้วเขียนดัชนีตัวที่ตรงกับข้อความส่วนนั้นไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความในบันทึก บันทึกข้อมูลหน้าหนึ่งๆ อาจมีดัชนี 8-10 ตัว การทำดัชนีต้องทำไปพร้อมๆกับที่เก็บข้อมูล อย่ารอจนเก็บเสร็จ เพราะผู้วิจัยต้องปรับดัชนีอยู่เรื่อยๆซึ่งเป็นการเริ่มวิเคราะห์ข้อมูลไปในตัว

สรุปได้ว่า การทำดัชนีข้อมูลเป็นการเลือกคำบางคำมาจัดหมวดหมู่ข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดัชนีอาจจะเป็นคำ ประโยค แนวคิด หัวข้อ สมมติฐานหรือคำถามก็ได้ ดัชนีแบ่งเป็น 3 ชนิดได้แก่ ดัชนีเชิงบรรยาย ดัชนีเชิงตีความ และดัชนีเชิงอธิบาย โดยมีขั้นตอนการทำดัชนีข้อมูล 5 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น

4. **การทำข้อสรุปชั่วคราวและการกำจัดข้อมูล** (Memoing and Data Reduction)

หลังจากที่นักวิจัยทำดัชนีข้อมูลแล้ว ขั้นตอนที่ตามมาก็คือการทำข้อสรุปชั่วคราว (Memoing) คือการนำความคิดที่นักวิจัยได้ประมวลจากการทำดัชนีข้อมูลและเชื่อมโยงดัชนีนั้นเข้าด้วยกัน แล้วลงมือเขียนเป็นประโยค หรือข้อความเชิงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของดัชนีหรือข้อมูลที่ศึกษา เพื่อหาว่าข้อมูลเหล่านั้นเกี่ยวข้องกันอย่างไร บางครั้งอาจทำข้อสรุปจากข้อมูลที่มีลักษณะแปลกแตกต่างไปจากข้อมูลอื่นๆ ก่อนก็ได้ การเขียนประโยคสรุปแต่ละประโยค นักวิจัยจะรู้ว่าข้อมูลส่วนใดคือข้อมูลที่ต้องการต่อไป การทำข้อสรุปชั่วคราวจึงเป็นการลดขนาดข้อมูล และช่วยกำจัดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไป และช่วยให้นักวิจัยจดบันทึกข้อมูลครั้งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเริ่มเรียนรู้ว่าข้อมูลอะไรที่ตนต้องการและไม่ต้องการ การจดบันทึกภาคสนามก็มีเป้าหมายและขอบข่ายที่ชัดเจนขึ้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 38-39)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลคือการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษา และได้ทำบันทึกข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับหนึ่ง ทั้งนี้เพราะในการบันทึกข้อมูลนักวิจัยจะต้องแยกแยะข้อมูลเป็นหมวดหมู่ จัดแบ่งเป็นหัวข้อ (ชยันต์ วรรธนะภูติ, 2537, หน้า 156) เพื่อให้เกิดเป็นแนวความคิด (Concepts) (เบญจา ยอดดำเนิน-แอ็ตติกจ์, ม.ป.ป.,

หน้า 9) ซึ่งเป็นวิธีการสำคัญที่นับเป็นพื้นฐานที่จะใช้ในการวิเคราะห์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 55) แล้วนำแนวความคิดเหล่านั้นมาแยกแยะ ผสมผสาน และประกอบกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสัมพันธ์ (Relationship) ที่ใช้อธิบายและตอบปัญหาหัวข้อการศึกษาวิจัยในแต่ละครั้ง (เบญจา ยอดดำเนิน-แอ็ตติกจ์, ม.ป.ป., หน้า 9) การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย (สุภางค์ จันทวานิช, 2535, หน้า 55-59)

1. **การจำแนกประเภทข้อมูล** เป็นการแบ่งสิ่งต่างๆ ออกเป็นชนิด จำพวก ประเภท การจำแนกประเภทข้อมูลทำได้หลายระดับ ตั้งแต่ระดับเล็กที่สุดคือคำหรือถ้อยความ จนถึงระดับใหญ่สุดคือเหตุการณ์หรือกลุ่มคน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ากำลังวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับไหน แบ่งได้เป็น

1.1 **การจำแนกประเภทข้อมูลระดับจุลภาค** ได้แก่ การจำแนกข้อมูลระดับคำหรือประโยค ซึ่งเรียกว่าการวิเคราะห์กลุ่มคำ (Domain Analysis) และการทำสาระบบจำแนกประเภทกลุ่มคำ (Taxonomy) การจำแนกข้อมูลระดับคำหรือประโยค ซึ่งหมายถึงกลุ่มคำทางวัฒนธรรม ได้แก่คำๆ หนึ่งซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมคำที่เกี่ยวข้องอีกชุดหนึ่ง เพราะมีความหมายทางวัฒนธรรมร่วมกัน เช่น คำว่าโรงเรียนจะครอบคลุมคำอีกชุดหนึ่ง ได้แก่ ครู นักเรียน ห้องเรียน ฯลฯ ส่วนการทำสาระบบจำแนกประเภทกลุ่มคำ ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มคำ เพียงแต่ว่าหน่วยของคำหรือข้อความที่อยู่ในชุดเดียวกันมีความครอบคลุมสูงขึ้น และเน้นเรื่องของความสัมพันธ์ของกลุ่มคำชุดนั้นกับตัวคำที่เป็นคำครอบคลุมหรือคำหลัก อาจเขียนในรูปแผนผังได้ดังนี้

ดัชนี	ความสัมพันธ์	คำหลัก
ครู นักเรียน ห้องเรียน หนังสือเรียน	เป็นส่วนหนึ่งของ	โรงเรียน

การเขียนกระดาน
การอ่านโจทย์
การอธิบาย
การเรียกนักเรียนตอบคำถาม
การให้แบบฝึกหัด
——เป็นหรือคือ พฤติกรรมการสอนของครู

1.2 **การจำแนกข้อมูลระดับมหภาค** เป็นวิธีการจำแนกหน่วยการวิเคราะห์ที่ใหญ่ขึ้นอีก คือการจำแนกในระดับเหตุการณ์หรือการวิเคราะห์เหตุการณ์ โดยวิธีการจำแนกประเภทแบ่งเหตุการณ์นั้นเป็นขั้นตอนต่างๆ ตามชนิดของข้อมูล ซึ่งเท่ากับเป็นการจัดระเบียบหรือโครงสร้างของข้อมูลใหม่ เพื่อให้อยู่ในลักษณะที่บ่งชี้ลักษณะ กระบวนการ และความเป็นเหตุเป็นผลของเหตุการณ์ได้ชัดเจนขึ้น

2. **การเปรียบเทียบข้อมูล** คือการแสวงหาความเหมือนและความแตกต่างที่มีอยู่ในคุณลักษณะ (Qualities) หรือคุณสมบัติ (Attributes) ของข้อมูลตั้งแต่สองชุดขึ้นไปอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างข้อสรุปที่กล่าวถึงลักษณะร่วมและแตกต่างของข้อมูลสองชุดนั้น

2.1 **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเปรียบเทียบ** เป็นการนำข้อมูลที่ผ่านขั้นตอนของการจำแนกประเภทข้อมูลมาแล้ว ซึ่งทำให้ได้คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของข้อมูลดังกล่าวครบถ้วนชัดเจนตามความเป็นจริง พร้อมสำหรับการนำคุณลักษณะเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกัน

2.2 **การวิเคราะห์ส่วนประกอบ** คือการแสวงหาคุณสมบัติ (องค์ประกอบของความหมาย) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหรือชนิดต่างๆ ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ จะกระทำเมื่อได้พบว่า ข้อมูลสองเรื่องขึ้นไปมีลักษณะคล้ายคลึงและแตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่การอธิบาย กระทำโดยการนำคุณสมบัติของข้อมูลนั้นๆ มาเปรียบเทียบกัน

การหาส่วนประกอบเพื่อการเปรียบเทียบ เป็นวิจารณญาณของผู้วิจัยที่จะเลือกว่าส่วนประกอบใดจะทำให้การเปรียบเทียบคมชัดขึ้น หรือคุณสมบัติใดๆ ที่เห็นว่าน่าสนใจหรือเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎี มาใช้เป็นส่วนประกอบเพื่อเปรียบเทียบกัน ผู้วิจัยสามารถเพิ่มส่วนประกอบได้เรื่อยๆ ไม่มีข้อจำกัด โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ส่วนประกอบอย่างมีระบบดังนี้

1. เลือกชนิดของข้อมูลหรือคำที่ต้องการศึกษาส่วนประกอบเพื่อการเปรียบเทียบ

2. ทำรายชื่อคุณสมบัติของข้อมูลแต่ละชนิดให้ละเอียด

3. เตรียมกระดาษสำหรับการเปรียบเทียบ ใส่รายชื่อข้อมูลที่จะเปรียบเทียบลงไป

4. คัดเลือกหรือกำหนดส่วนประกอบที่เห็นว่าเหมาะสมแก่การนำมาเปรียบเทียบ ส่วนประกอบที่มีคุณสมบัติเป็นคู่เปรียบเทียบ เช่น ไม่/ไม่ใช่ ดี/เลว มี/ไม่มี จะเป็นส่วนประกอบที่ง่ายแก่การเปรียบเทียบในขั้นต้นๆ เมื่อมีความสันทัดในการหาคุณสมบัติที่หลากหลายขึ้น ก็อาจนำองค์ประกอบที่มีคุณสมบัติหลากหลายนั้นมาเปรียบเทียบกันได้

5. ประมวลส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกันเข้าเป็นเรื่องเดียวกัน นั่นคือ ส่วนประกอบบางหัวข้ออาจเกี่ยวพันกัน จำเป็นต้องนำมาพิจารณาร่วมกัน จึงจำเป็นต้องประมวลเข้าด้วยกัน เพื่อให้ข้อมูลที่วิเคราะห์ได้มีความเชื่อมโยง

6. เสาะหาคุณสมบัติที่น่านำมาเปรียบเทียบเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบบางอย่างและคุณสมบัติในองค์ประกอบนั้น น่าจะแสดงความแตกต่างของข้อมูลได้เด่นชัด แต่ผู้วิจัยยังไม่มีข้อมูลส่วนนั้นมาใช้วิเคราะห์

7. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประกอบและคุณสมบัติที่ต้องการเพิ่มเติม

8. สร้างข้อสรุปจากการเปรียบเทียบได้ในที่สุด

3. การสร้างข้อสรุปอุปนัย คือวิธีการที่นักวิจัยประมวลความคิดขึ้นจากข้อมูลเชิงรูปธรรม แล้วทำเป็นข้อสรุปซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมตามวิธีการแบบอุปนัย คือการหาลักษณะร่วมของรูปธรรมจำนวนหนึ่ง เพื่อทำข้อสรุปว่ารูปธรรมนั้นมีลักษณะอะไร

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลคือการนำเอาข้อมูล ที่ได้จากการศึกษาและได้ทำบันทึกข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ มาแยกแยะ ผสมผสาน เพื่อให้เกิดเป็นแนวความคิด และนำแนวความคิดเหล่านั้นมาแยกแยะ ผสมผสาน และประกอบกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสัมพันธ์ ซึ่งเป็นวิธีการสำคัญที่นับเป็นพื้นฐานที่จะใช้ในการวิเคราะห์ ที่ใช้อธิบายและตอบปัญหาหัวข้อการศึกษาวิจัยในแต่ละครั้ง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อธิบายวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลให้ผู้สัมภาษณ์ฟังในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลของรูปแบบการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีผู้ทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์หลายท่านดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมการสัมภาษณ์

บิลไลท์ และ ลูสเวลท์ (Billiet, and Loosveldt, 1988, pp.190-211) พบว่าข้อมูลจากการทดลองภาคสนามที่เบลเยี่ยม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้สัมภาษณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมและผู้สัมภาษณ์ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม จำนวน 24 คน ในเรื่องเกี่ยวกับการไม่ตอบสนองและจำนวนของข้อมูลที่บันทึกในเทปการสัมภาษณ์ ผลของการศึกษาพบว่า ขึ้นอยู่กับโครงสร้างของคำถาม และเทคนิคที่ใช้ฝึกอบรม เช่น การให้คู่มือ การตะล่อมกล่อมเกลา และปฏิกิริยาย้อนกลับ

แมททิมอร์ (Mattimore, 1992, p.3376) ได้ศึกษาถึงการประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อสร้างความชำนาญในการสัมภาษณ์ที่จัดให้แก่ผู้จัดการและหัวหน้างาน โดยการฝึกอบรมครั้งนี้ใช้หลักการรูปแบบของพฤติกรรมมาเป็นแบบ การฝึกอบรมประกอบด้วยการบรรยายในชั้นเรียน การทดลองปฏิบัติโดยใช้วีดีโอประกอบ และมีการบ้านที่ให้ผู้รับการอบรมนำไปทำ พบว่า ผู้เข้าร่วมมีความสามารถดีขึ้นถ้าดูจากการทดลองที่ทำกับวีดีโอ ส่วนการศึกษาตัวแปรอื่นไม่ปรากฏในงานชิ้นนี้

ฉลาด ตั้งวิบูลย์ชัย (2536, หน้า 45) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมอาสาสมัครนักเรียนให้เป็นผู้สัมภาษณ์นักเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปี การศึกษา 2535 ของโรงเรียนจักรคำคณาทร และโรงเรียนส่วนบุญโญปถัมภ์ จังหวัดลำพูน จำนวน 264 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สัมภาษณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มๆ ละ 8 คน รวม 24 คน ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแบบพัฒนาทักษะสัมภาษณ์ กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแบบทั่วไป และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และผู้ให้สัมภาษณ์ 3 กลุ่มๆ ละ 80 คน รวม 240 คน ผลการศึกษาพบว่า ผลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของผู้สัมภาษณ์กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแบบพัฒนาทักษะสัมภาษณ์ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และชัดเจนมากกว่าผู้สัมภาษณ์กลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และมากกว่าผู้สัมภาษณ์กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแบบทั่วไปอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างของผู้สัมภาษณ์กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแบบพัฒนาทักษะสัมภาษณ์ ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากกว่าผู้สัมภาษณ์กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแบบทั่วไป และมากกว่าผู้สัมภาษณ์กลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมการสัมภาษณ์ดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้สัมภาษณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมสามารถสัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่ละเอียด เจาะจง สมบูรณ์และชัดเจนมากกว่าผู้สัมภาษณ์ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเพื่อสร้างความชำนาญในการสัมภาษณ์ มีความสามารถในการสัมภาษณ์ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่น

ฟรานเซ่น และ เลเซอร์เฟลด์ (Franzen, and Lazerfeld, 1945 : 293-320 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.86) พบว่าแบบสอบถามทางไปรษณีย์ประสบความสำเร็จมากกว่าการสัมภาษณ์ ในกรณีที่ถามถึงเรื่องที่ให้ความสนใจในสิ่งที่ผิดปกติ

กรีนเบอร์ก และ แมนฟิลด์ (Greenberg, and Manfield, 1957 : 342-345 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.87) ได้ศึกษาโดยการใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์และตามด้วยการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามอย่างเดียวกัน การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า ได้คำตอบคล้ายคลึงกัน

สโลคัม และ คนอื่นๆ (Slocum, and Others, 1956 : 221-225 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.106) ได้ศึกษาการเพิ่มอัตราตอบสนองของการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และได้เสนอแนะเทคนิค 2 ประการเพื่อเพิ่มอัตราการตอบสนองมากขึ้น ได้แก่ การพยายามโน้มน้าวให้กลุ่มตัวอย่างเห็นประโยชน์ทางสังคมของการวิจัย และการพยายามโน้มน้าวให้กลุ่มตัวอย่างรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่อเรื่องที่วิจัย

แมคโดนาจ และ โรเซนบลัม (McDonagh, & Rosenblum, 1965 : 131-136 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.96) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบเชิงประจักษ์ในเรื่องความแตกต่างระหว่างการตอบรับที่ได้จากแบบสอบถามที่ส่งคืนมากับที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผลการเปรียบเทียบพบว่า การตอบสนองของผู้ที่กรอกแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์

กิบสัน และ ฮอลินส์ (Gibson, and Hawlins, 1968 : NS-9-NS-11 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.87) พบว่า ในการศึกษาของฝ่ายนิติบัญญัติรัฐจอร์เจีย เกี่ยวกับการเปรียบเทียบการตอบสนองคำถามเดียวกัน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม พบว่าในการสำรวจกลุ่มที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน โดยถามคำถามว่ากลุ่มของตัวเองเป็นอย่างไร มี

ลักษณะเหมือนกัน คล้ายคลึงกันอย่างไร เกี่ยวกับคำถามประเภทนี้ ถ้าใช้แบบสอบถามจะได้ผลลัพธ์ไม่แตกต่างจากการใช้วิธีสัมภาษณ์ แต่ค่าใช้จ่ายจะถูกกว่า

วิลลาโนวา (Villanova, 1986, p.2413-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเทคนิคการสัมภาษณ์และเทคนิคการออกแบบสอบถาม ที่ใช้ในการประเมินลักษณะของโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่เชื่อถือได้และสอดคล้องในการประเมินสถานภาพของโรงเรียนที่สัมพันธ์กับการสร้างความสำเร็จของโรงเรียน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความเชื่อถือและความสอดคล้อง เก็บข้อมูลทั้ง 2 วิธีจากโรงเรียน 10 แห่ง ผลของการศึกษาพบว่า การสัมภาษณ์ถึงประสิทธิภาพของโรงเรียนและแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพของโรงเรียนสามารถวัดประสิทธิภาพของโรงเรียนได้

แอสซีเลสซิ่ง (Azzi-Lessing, 1996, p.2686) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์กับผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ความต้องการอะไรที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันบ้าง ผู้สัมภาษณ์ที่ผ่านการอบรมแล้วจะทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้กลุ่มตัวอย่างเด็ก 30 ครอบครัว แล้วนำผลการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกับผลการใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ซึ่งเป็นคำถามปิด ในการเก็บข้อมูลจากผู้นำชุมชนท้องถิ่นเก่าๆ จำนวน 20 คนในชุมชนแห่งเดียวกัน ซึ่งปรากฏว่าข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ครอบครัวให้รายละเอียดมากกว่า เจาะจงกว่า และเป็นประโยชน์มากกว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ยิ่งกว่านั้นวิธีการสัมภาษณ์ยังให้ข้อมูลรายละเอียดถึงปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ซึ่งการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามๆ จะไม่ได้ข้อมูลในส่วนนี้

สมศรี วงศ์สวัสดิสกุล (2534, หน้า 180) ได้เปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสอบถามและการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้น ม.5 ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลด้านข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมด้วยการสอบถามมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ข้อมูลด้านความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมด้วยการสอบถาม มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ความสอดคล้องภายในของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรมสามัญศึกษา การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมีความสอดคล้องภายในมากกว่าการสอบถาม

วิภาวรรณ หนูคง (2537, หน้า 59) ได้เปรียบเทียบผลการรวบรวมข้อมูลทางการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามกับการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ศึกษานิเทศก์สังกัดสำนักงานการ

ประถมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ ที่กำลังปฏิบัติงานในแต่ละอำเภอในปี 2536-2537 รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 39 คน และการสัมภาษณ์จำนวน 35 คน ผลการศึกษาโดยการเปรียบเทียบระดับความร่วมมือในการให้คำตอบและการรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า การสัมภาษณ์ให้รายละเอียดมากกว่าการใช้แบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ .05

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ผลการรวบรวมข้อมูลที่ใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ประสบความสำเร็จมากกว่าการสัมภาษณ์เมื่อถามในเรื่องที่ผิดปกติ และเมื่อถามถึงเรื่องทั่วๆ ไปทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ให้ผลคล้ายคลึงกันหรือไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นการสัมภาษณ์สามารถให้รายละเอียดมากกว่า เจาะจงกว่าแบบสอบถาม แต่จะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า อย่างไรก็ตามทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์จะมีอัตราการตอบสนองมากขึ้นเมื่อมีการโน้มน้าวให้ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นประโยชน์ทางสังคม และเห็นว่าตนมีความสำคัญต่อการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1968 : 335-340 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.77) ได้รายงานผลของการศึกษาว่า การสัมภาษณ์ที่ดำเนินการก่อนที่จะไปขอเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน อาจจะช่วยลดความบิดเบือนของคำตอบในแบบสอบถาม

เบอร์เจอร์ และ ซัลลิแวน (Berger, and Sullivan, 1971 : 87-93 citing in Berdie and Anderson, 1974, p.79) ชี้ให้เห็นว่าการย้ำบทบาทของสิ่งที่เราศึกษามากเกินไป สิ่งที่ตามมาคือผู้ตอบจะตอบว่าไม่รู้มากขึ้น เพราะการย้ำความสำคัญของสิ่งที่เราศึกษา อาจทำให้ผู้ตอบอึดอัดใจมากขึ้นจึงไม่กล้าตอบตรงๆ

วัทคินส์ (Watkins, 1985, p.3542-A) ได้ศึกษาเชิงปฏิสัมพันธ์เบื้องต้น ตรวจสอบทิศทางว่าจะสามารถเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร โดยการศึกษาความจำเป็นที่ต้องการบรรจุเรื่องของผู้ปกครองเข้าไปในแผนตามโครงการศึกษาเพื่อผู้ปกครอง จากผู้ปกครองเด็กซึ่งเคยหรือได้ทำการลงทะเบียนในโครงการศึกษาเพื่อเด็กในวัยต้นที่จัดสำหรับเด็กพิการ จำนวน 58 ครอบครัว เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ 3 ชนิดคือ เครื่องมือมาตรฐานที่เรียกว่า Parent As A Teacher เครื่องมือที่มีการกำหนดตัวเลือกโดยให้เลือกหัวข้อโครงการที่สนใจและวิธีการสอน และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้เข้าร่วมทั้งหมด ผล

การศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเรื่องของความต้องการที่ได้จากการกำหนดตัวเลือกและการสัมภาษณ์คำถามปลายเปิด และผลของการประเมินวิธีการเก็บข้อมูลนั้น พบว่า การสัมภาษณ์ช่วยให้เจาะลึกถึงความต้องการของครอบครัวได้อย่างชัดเจน วัทคินส์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะอีกว่าการใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยไม่ไปกดดันผู้ให้สัมภาษณ์หรือการใช้คำถามปลายเปิด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานใกล้ชิดกับเด็กหรือครอบครัว จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับผู้ปกครอง รวมถึงการจะได้รับข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนการศึกษาได้อย่างดี

คริม (Crim, 1993 p.2745) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการเปิดเผยตัวเองของผู้สัมภาษณ์ และผลกระทบของการตอบสนองต่อเรื่องที่พูดถ้ามีการเปิดเผยตัวเองมากขึ้น และได้แบ่งกลุ่มผู้สัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มควบคุมอารมณ์ กลุ่มเปิดเผยตัวเอง และกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวพันธ์ พบว่า กลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวพันธ์จะมีปฏิกิริยาตอบสนองมากที่สุด กลุ่มเปิดเผยตัวเองตอบสนองรองลงมา และกลุ่มควบคุมจะตอบสนองน้อยที่สุด จากภาพรวมผู้ที่ถูกทดสอบใน 3 กลุ่มไม่มีความต่างกันในเรื่องโลกทัศน์ของผู้สัมภาษณ์ และไม่มีผลกระทบของกลุ่มต่ออารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งความเต็มใจของกลุ่มตัวอย่างถ้าจะต้องมาพบผู้สัมภาษณ์ที่เป็นจิตแพทย์ผู้ที่ถูกศึกษาใน 3 กลุ่มจะเปิดเผยตัวเองมากขึ้น ถ้าหากมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น เช่นเดียวกับผู้สัมภาษณ์จากกลุ่มต่างๆ ได้รับการประเมินสูงมากในเรื่องความชำนาญในการสัมภาษณ์ ในเรื่องการเร้าใจระหว่างบุคคล และในเรื่องความน่าเชื่อถือ ผลของการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ทั้ง 3 กลุ่มมีการตอบสนอง และยังพบอีกว่าในขณะเริ่มต้นสัมภาษณ์การเปิดเผยตัวเองและการเข้าไปมีส่วนเห็นอกเห็นใจของผู้ให้คำปรึกษา หรือไม่มีอิทธิพลต่อผู้ที่ศึกษา ถ้าเปรียบเทียบกับผู้ปรึกษาที่ทำหน้าที่ศึกษาและอธิบายต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

ลินค์เลเทอร์ (Linklater, 1994, p.355) ได้ศึกษาถึงอัตราความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากการให้ผู้สัมภาษณ์ จำนวน 4 คน ทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในเรื่องของการเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง(Checklist) และปฏิกิริยาย้อนกลับ (Feedback) โดยใช้มาตรการ 3 มาตรการ ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนเมื่อการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ความคลาดเคลื่อนอันเกิดจากการสัมภาษณ์ที่ผิดพลาด ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นมากที่สุดในแต่ละกลุ่มของความผิดพลาด พบว่า ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นมากที่สุดในแต่ละกลุ่มของความผิดพลาด ในเรื่องของการเลือกคำตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และความสลับซับซ้อนของการสัมภาษณ์มีนัยสำคัญทางสถิติต่อ 4-9 ตัวแปรอิสระ

อีแรมเล็ท (Eramlette, 1985, p.3615-A) ได้รายงานผลของการตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะในการสอนอ่าน สอนคณิตศาสตร์ และสอนการเขียน โดยสุ่มตัวอย่างครูประถม 26 คน จาก ครู 438 คน ใน 10 อำเภอ โดยการให้ครูรายงานเกี่ยวกับเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการสอนวิชาดังกล่าว ปรากฏว่า วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีความเชื่อมั่นและมีความเที่ยง ใช้ไม่ได้สำหรับการตรวจสอบผลการประเมินทักษะ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์ดังกล่าวสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิดช่วยให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนได้ดี และการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยตัวเองก่อนการสัมภาษณ์รวมทั้งการย้ำถึงสิ่งที่เราศึกษามากเกินไปอาจมีผลต่อคำตอบ อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์ใช้ไม่ได้สำหรับการตรวจสอบผลการประเมินทักษะในการสอนอ่าน สอนคณิตศาสตร์ และสอนการเขียน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้สัมภาษณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมการสัมภาษณ์จะมีความสามารถในการสัมภาษณ์ดีขึ้น และสามารถสัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่ละเอียดเจาะจง สมบูรณ์และชัดเจนมากกว่าผู้สัมภาษณ์ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม นอกจากนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิดช่วยให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนได้ดี และการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยตัวเองก่อนการสัมภาษณ์รวมทั้งการย้ำถึงสิ่งที่เราศึกษามากเกินไปอาจมีผลต่อคำตอบ ในขณะเดียวกันการโน้มน้าวให้ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นประโยชน์ทางสังคม และเห็นว่าตนมีความสำคัญต่อการวิจัย จะทำให้อัตราการตอบสนองต่อการสัมภาษณ์มีมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การรวบรวมข้อมูลที่ใช้แบบสอบถามประสบความสำเร็จมากกว่าการสัมภาษณ์เมื่อถามในเรื่องที่ผิดปกติ และเมื่อถามถึงเรื่องทั่วๆ ไปทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ให้ผลคล้ายคลึงกันหรือไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นการสัมภาษณ์สามารถให้รายละเอียดมากกว่า เจาะจงกว่า แต่จะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า แบบสอบถาม