

## บทที่ 5

# การสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล (Techniques for Interviewing in Data Collection)

การสัมภาษณ์หมายถึง การสนทนาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข่าวสารหรือข้อมูลที่สำคัญ ดังนั้น ผู้สัมภาษณ์ต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี และสามารถป้อนคำถามเพื่อเก็บรวบรวมคำตอบหรือข้อมูลและจับบันทึกในระหว่างการสัมภาษณ์ หรือหลังจากการสัมภาษณ์ ในหน่วยงานธุรกิจ ใช้การสัมภาษณ์เป็นกลวิธีในการแสวงหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกและบรรจุพนักงาน หรือการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจความคิดเห็น หรือทัศนคติก็ตาม

องค์ประกอบของการสัมภาษณ์อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน กล่าวคือ

1. ผู้สัมภาษณ์ ในกรณีสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนั้น นักวิจัยมักจะไม่มีโอกาสออกไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ดังนั้น จึงต้องฝึกอบรมวิธีการและศิลปะของการสัมภาษณ์ให้พนักงานสนาม ( Field worker ) ออกไปสัมภาษณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ผู้รับการสัมภาษณ์ ในกรณีการสัมภาษณ์เพื่อเลือกบุคคลเข้าทำงานนั้นผู้รับการสัมภาษณ์มีปัญหาเรื่องการเตรียมตัว ไม่ทราบว่าเขาจะถามเรื่องวิชาการเฉพาะเรื่อง หรือ

ความรู้ทั่วไป ส่วนการสัมภาษณ์ตามโครงการวิจัยนั้น ผู้รับการสัมภาษณ์ก็คือ ตัวอย่างที่เลือกไว้ และผู้รับการสัมภาษณ์อาจไม่มีความสัมพันธ์ในทางผลประโยชน์ส่วนตัว ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์ควรแจ้งให้เขารับถึงลักษณะของโครงการวิจัยและอธิบายเหตุผลที่ต้องขอความร่วมมือจากเขา

3. แบบฟอร์มที่ใช้จับบันทึกการสัมภาษณ์ ใ้กล่าวแล้วว่านักวิจัยไม่มีเวลาพอที่จะออกไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ฉะนั้นจึงควรมีแบบฟอร์มที่ดีและเหมาะสมสามารถรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนในระหว่างพนักงานสนามออกไปสัมภาษณ์ แบบฟอร์มถือเสมือนเครื่องมืออย่างหนึ่งในการรวบรวมข้อมูล แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ (Forms of Interview) อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะกล่าวคือ

ก. แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ที่ใ้กำหนดคำถามไว้ เป็นการล่วงหน้าอย่างละเอียดและชัดเจน (Interview Schedule) เพื่อให้พนักงานสนามสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ตามลำดับ แบบฟอร์มนี้ก็เหมือนกับแบบสอบถาม (Questionnaire) เพราะเป็นการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอน พนักงานสนามไม่อยู่ในฐานะที่จะคิดแปลงคำถามโดยเสรี และจะเป็นการลอคอคติที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์ เช่น

1. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมทั้งผู้ให้สัมภาษณ์)

(1)	1	คน
(2)	2	คน
(3)	3	คน
(4)	4	คน
(5)	5	คน หรือเกินกว่านี้

2. ทรัพย์สินในครอบครองและเป็นของตนเอง

- (1) บ้าน
- (2) ที่ดิน
- (3) รถยนต์นั่ง
- (4) อื่น ๆ ถ้ามี.....

3. รายได้ต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่า 1,000 บาท
- (2) ตั้งแต่ 1,001 - 2,000 บาท
- (3) ตั้งแต่ 2,001 - 4,000 บาท
- (4) ตั้งแต่ 4,001 - 7,000 บาท
- (5) ตั้งแต่ 5,001 ขึ้นไป ระบุจำนวน.....บาท

4. รายจ่ายต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่า - 1,000 บาท
- (2) ตั้งแต่ 1,001 - 2,000 บาท
- (3) ตั้งแต่ 2,001 - 4,000 บาท
- (4) ตั้งแต่ 4,001 - 7,000 บาท
- (5) ตั้งแต่ 7,000 ขึ้นไป ระบุจำนวน.....บาท

ข. แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ที่มีเฉพาะหัวข้อใหญ่ ๆ เพื่อใช้เพียงเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ( Interview Guide ) เป็นแบบฟอร์มที่ระบุเฉพาะชนิดของข้อมูลที่ต้องการตามประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเหมาะสมในกรณีที่นักวิจัยออกไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เป็นแบบที่ยืดหยุ่นสามารถที่ดัดแปลงแก้ไขคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือคำตอบตามวัตถุประสงค์ ยิ่งถ้าเป็นการสัมภาษณ์เรื่องเกี่ยวกับสภาพทางอารมณ์ หรือปัญหาเฉพาะเรื่องแล้วผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น ปล่อยให้ผู้รับการสัมภาษณ์พูดคุยสัมภาษณ์ต้องคอยหาโอกาสจับบันทึก และกระตุ้นความสนใจของผู้รับการสัมภาษณ์ ให้เขาเข้าสู่ค่มุขหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นในแบบฟอร์มจึงมีเฉพาะแนวหัวข้อ เช่น

1. สมาชิกในครอบครัว.....  
.....  
.....
2. ทรัพย์สินในครอบครอง.....  
.....  
.....
3. รายได้.....  
.....  
.....
4. รายจ่าย.....  
.....  
.....
5. ปัญหาในการประกอบอาชีพ.....  
.....  
.....

## ประเภทของการสัมภาษณ์

( TYPES OF INTERVIEW )

การสัมภาษณ์นั้น อาจแยกตามจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ได้หลายแบบด้วยกัน แต่แบบที่นิยมกันมากที่สุดในการวิจัยธุรกิจก็คือ

(1) การสัมภาษณ์เพื่อสำรวจข้อมูล ( Survey Interview ) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่พิจารณาแล้วว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ หรือมีฉะนั้นก็เป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่นักวิจัยต้องการข้อมูล การวิจัยแบบนี้ส่วนมากจะใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง พฤติกรรมของผู้บริโภค การบริหารบุคคลเพื่อขอความคิดเห็นจากบุคคลในบริษัทหรือบุคคลภายนอก การสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องนโยบายธุรกิจ

2. การสัมภาษณ์เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับปัญหา หรือ สาเหตุที่เกิดขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ เรียกร้องสิ่งต่าง ๆ หรือข้อข้องใจของพนักงาน ( Diagnostic Interview ) ทั้งนี้ ก็เพื่อวินิจฉัยสาเหตุที่แท้จริง

3. การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาและขจัดสาเหตุที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ( Therapeutic Interview ) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ระงับ หรือสงบอารมณ์ชุ่นข้องใจจากปัญหาต่าง ๆ

4. การสัมภาษณ์โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คำแนะนำหรือเป็นการปรึกษาหารือ ( Counseling Interview ) ส่วนมากจะเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ หรือ เป็นการสัมภาษณ์เพื่อวางแผนในการแก้ปัญหา

5. การสัมภาษณ์โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลง เป็นการสัมภาษณ์โดยวิธีสัมภาษณ์ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง ( Repeated Interview ) ซึ่งจะเป็นการสืบเสาะเวลาและค่าใช้จ่าย

## หน้าที่ในการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูล

( FUNCTIONS OF INTERVIEWING )

การสัมภาษณ์เป็นทั้งวิธีการทางวิทยาศาสตร์และ ศิลปะเพื่อรวบรวมข้อมูลจากบุคคล ภายนอก จึงถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานสนามไม่ว่าจะเป็นข้อมูล ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ( facts ) หรือข้อคิดเห็น ( Opinions ) ก็ตาม ฉะนั้นข้อมูลดังกล่าวอาจได้มาโดยวิธีการสัมภาษณ์ที่ แตกต่างกัน กล่าวคือ

1. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ( Telephone Interview )
2. การสัมภาษณ์โดยวิธีเผชิญหน้า ( face to face Contact )

การสัมภาษณ์โดยวิธีเผชิญหน้านั้นเป็นวิธีการที่เหมาะสมเพราะผู้สัมภาษณ์สามารถใช้วิธีการสังเกตควบคู่กัน แต่ก็สร้างความหนักใจให้แก่นักวิจัยมากเพราะผู้สัมภาษณ์ และผู้รับการสัมภาษณ์มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่เคยพบกันมาก่อน และไม่มีความสัมพันธ์ในทางผลประโยชน์ส่วนตัว ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องตระหนักถึงหน้าที่ที่สำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ

1. ต้องแจ้งให้ผู้รับการสัมภาษณ์ทราบถึงลักษณะของโครงการวิจัย และอธิบายถึงเหตุผลที่ต้องขอความร่วมมือจากเขา
2. ต้องกระตุ้นหรือจูงใจให้ผู้รับการสัมภาษณ์สนใจที่จะให้ความร่วมมือ
3. ต้องสังเกตการแสดงออกของแต่ละคนว่าข้อมูลที่ได้นั้น เป็นข้อเท็จจริง ( fact ) หรือแนวความคิด ( opinions ) และน่าเชื่อถือได้เพียงใด เท่ากับเป็นการกลั่นกรองข้อมูลที่ได้อีกชั้นหนึ่ง

## เทคนิคในการสัมภาษณ์

( TECHNIGUES OF TINTERVIEW )

เมื่อต้องการจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลโดยวิธีการสัมภาษณ์ย่อมจะสร้างความหนักใจให้แก่นักวิจัยเป็นอย่างมาก ยิ่งถ้านักวิจัยมิได้ออกไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองก็ยิ่งมีปัญหา ฉะนั้น

ควรจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ บุคคลลักษณะของผู้สัมภาษณ์ และ ผู้รับการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะพนักงานสนามที่จะเป็นผู้สัมภาษณ์ควรได้รับการฝึกอบรมอย่างดี เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ หรือเทคนิคในการสัมภาษณ์ กล่าวคือ

1. พิจารณาทัศนคติว่าจะสัมภาษณ์ผู้ใดบ้าง เนื่องจากผู้สัมภาษณ์ต้องการค้นหาความจริง หรืออย่างน้อยก็เป็นข้อมูลที่จะวิเคราะห์ได้ ฉะนั้นจึงต้องเลือกหรือกำหนดตัวผู้รับการสัมภาษณ์ด้วยความระมัดระวังที่สุด กล่าวคือ ผู้รับการสัมภาษณ์ควร เป็นผู้ที่ทราบข่าวสารนั้น ดี ไม่ว่าผู้นั้นจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะเปิดเผยหรือไม่ก็ตาม แต่ผู้นั้นต้องเต็มใจให้สัมภาษณ์ และผูกพันกับธุรกิจประเภทนั้น ทั้งในปัจจุบันและในอดีตเพียงใด มีความลำเอียง มีประสพการณ์ ในสาขานั้นหรือไม่ และจะต้องสัมภาษณ์ประชากรจำนวนเท่าใด เพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอและเชื่อถือได้

2. ควรมีการเตรียมการสัมภาษณ์ คือก่อนจะมีการสัมภาษณ์จริง ๆ นักวิจัย ควรทดลองสัมภาษณ์เพื่อนฝูง หรือบุคคลใดที่มีคุณสมบัติหรือลักษณะเป็นตัวอย่างที่ดีเสียก่อนว่าจะได้ข้อมูลตามที่ต้องการเพียงใด วิธีการเตรียมตัวจะช่วยให้นักวิจัยมีโอกาสแก้ไขปรับปรุงเทคนิค และแบบฟอร์มที่ใช้ให้เหมาะสม

3. ควรทำให้เข้ากันขบวนการสัมภาษณ์โดยการสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองก่อนเริ่มต้น คำถามแรกที่จะถามนั้นต้องเป็นคำถามที่ผู้รับการสัมภาษณ์ไม่อาจปฏิเสธ ฉะนั้น จึงควร เริ่มต้นด้วยหัวข้อเรื่องทั่ว ๆ ไป แล้วจึงค่อย ๆ ถามเกี่ยวกับเนื้อหาที่สำคัญ หรือมีฉะนั้นก็อาจปล่อยให้เขาเล่าและหาจังหวะป้อนคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์ ในขณะที่เกี่ยวกับก็ควรสังเกตท่าทาง สีหน้าที่แสดงออกตลอดจนน้ำเสียง ซึ่งจะช่วยให้ทราบแน่ชัดว่า ข้อมูลที่ได้นั้นถูกต้องเพียงใด แต่ไม่ควรทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์มีความรู้สึกกระดากอาย

4. ควรพิจารณาหาสถานที่และเวลาที่จะสัมภาษณ์ให้เหมาะสมในการวิจัย ธุรกิจก็ควร สัมภาษณ์ในสถานที่ที่ทำงาน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสควบคุมสิ่งแวดล้อมที่เป็นจริง ส่วนเวลานั้นก็ควร เป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับการสัมภาษณ์ แต่จะต้องหลีกเลี่ยง เวลาในช่วงที่มีธุรกิจมาก ๆ ในการไปพบผู้รับการสัมภาษณ์นั้นก็ควรจะต้องติดต่อก่อนเพื่อน ๆ

ที่เขาสนิทสนม หรือมีเดะนั้นก็อาจจะมีจุดหมายแนะนำ เป็นการส่วนตัวจากบุคคลที่เขาสนิท

5. ควรบันทึกข้อมูลที่ไต่จากการสัมภาษณ์ในทันทีเท่าที่โอกาสอำนวยในระหว่างการสัมภาษณ์ หรือมีเดะนั้นก็อาจบันทึกข้อมูลทันทีที่การสัมภาษณ์สิ้นสุด แต่อย่างไรก็ตามจะบันทึกเมื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้สัมภาษณ์แต่ละคนบางคนสามารถรวบรวมประเด็นและบันทึกทันทีในระหว่างที่พูดคุยด้วยกัน เพราะถ้าหากว่าจะบันทึกขณะที่ผู้รับการสัมภาษณ์กำลังพูดคุยก็อาจเป็นเหตุให้เขาหยุดขงกการพูดในระหว่างที่จดบันทึกข้อมูลก็ได้ บางคนอาจบันทึกข้อมูลภายหลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น แต่ต้องพิจารณาให้รอบคอบเกี่ยวกับความผิดพลาด เพราะถ้าผู้สัมภาษณ์ไม่อาจจำข้อมูลได้ครบถ้วน ก็มักจะต่อเติมหรือตัดออก ซึ่งจะทำให้ขาดเนื้อหาที่สำคัญก็ได้

6. อย่าถามนำ หรือบอกใบ้เพื่อจูงใจให้เขาตอบตามที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ และพยายามหลีกเลี่ยงการโต้เถียงให้ระลึกอยู่เสมอว่าผู้สัมภาษณ์มีหน้าที่รายงานข้อมูลให้ตรงตามเจตนาแท้จริงของผู้ตอบ จึงต้องพร้อมที่จะรับฟังด้วยความอดทน สุขุม เยือกเย็นและสุภาพอ่อนโยน

7. ควรตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ( Accuracy ) และความเชื่อถือได้ ( Reliability ) ของข้อมูลกล่าวคือ เมื่อการสัมภาษณ์ได้จบสิ้นลงและบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้สัมภาษณ์ต้องตรวจดูค่าตอบตั้งแต่ข้อแรกจนข้อสุดท้ายเพื่อให้แน่ใจว่ามีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และชัดเจน ทั้งนี้เพราะว่าข้อมูลที่ไต่อาจเกิดการผิดพลาดหลายอย่างด้วยกัน และความผิดพลาดดังกล่าวจะทำให้ผลสรุปผิดพลาดไปด้วย โดยเฉพาะเรื่องต่าง ๆ ที่ไต่เห็น ไต่ฟัง ผู้รับการสัมภาษณ์มักจะทำให้ข้อมูลผิดพลาดเกี่ยวกับเรื่องประมาณระยะทาง ระยะเวลาซึ่งเขาจำไม่ได้ จึงต้องตรวจสอบอีกครั้งว่าข้อมูลที่บันทึกไว้แล้วน่าเชื่อถือได้เพียงใด

8. ขณะที่สัมภาษณ์ควรใช้วิธีสังเกตการณ์ควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยทราบว่าผู้รับการสัมภาษณ์ตอบด้วยความจริงใจหรือไม่ เพราะในบางเรื่องผู้รับการสัมภาษณ์จะพยายามหลีกเลี่ยงการตอบความจริง

อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์เป็นศิลปะเฉพาะตัวของผู้สัมภาษณ์ต้องอาศัยเทคนิคกลวิธีที่สุ่มรอบคอบและความสามารถของแต่ละบุคคล แต่ทุกคนก็สามารถฝึกฝนและหาประสบการณ์ในการสร้างบรรยากาศให้เป็นมิตรกับผู้รับการสัมภาษณ์ สามารถถามให้ชัดเจนและถูกต้อง



สามารถเข้าใจคำตอบและบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน

ประโยชน์และข้อจำกัดของวิธีการ สัมภาษณ์

( ADVANTAGES AND LIMITATION OF THE INTERVIEW METHOD )

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์นั้นย่อมขึ้นอยู่กับ (1) ความสามารถของผู้สัมภาษณ์ ความชำนาญและการฉวยโอกาสจากสิ่งแวดล้อม (2) ความชำนาญพิเศษในการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์ และ (3) ความถูกต้องครบถ้วนในการรายงานของผู้สัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์สามารถซักถามเพื่อล้วงเอาความจริงหรือความลับได้มากที่สุด แต่ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความชำนาญเป็นพิเศษ และสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเรื่องที่สัมภาษณ์ ซึ่งถ้าจะพิจารณาประโยชน์ของวิธีการสัมภาษณ์ก็คือ

1. เป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดสำหรับใช้กับการ ประเมินคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคคล
2. เป็นประโยชน์ในการใช้เพื่อกำหนดค่านิยมในวินิจัยและทดสอบปัญหาทางค่านิยม
3. เป็นวิธีที่ใช้ในการ เสนอแนะหรือเพื่อเป็นการปรึกษาหารือ
4. เป็นวิธีที่จะได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นจากวิธีเก็บข้อมูลโดยวิธีอื่น ๆ อีกนัยหนึ่งก็คือใช้ควบคู่กับแบบสอบถาม
5. อาจใช้ควบคู่กับวิธีการสังเกตการณ์ ซึ่งเท่ากับเป็นการยืนยันข้อมูลอีกครั้ง

นอกจากการสัมภาษณ์จะมีประโยชน์ดังกล่าวแล้วแต่ก็มีข้อจำกัดในการใช้ คือ

1. เป็นวิธีรวบรวมข้อมูลที่ต้องเสียเวลา ก่าลัง และค่าใช้จ่ายสูง

2. ความสำเร็จขึ้นอยู่กับความจริงใจของผู้สัมภาษณ์ และความสามารถในการบันทึกข้อมูล
3. การสัมภาษณ์อยู่ภายใต้อิทธิพลของเงื่อนไข ลักษณะการพูดคุย และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ หรือทั้งสองฝ่าย
4. การสัมภาษณ์ที่มีผลกระทบจากอารมณ์ของผู้สัมภาษณ์ความไม่ตั้งใจจริงที่จะรายงานตามข้อเท็จจริง ความไม่ซื่อตรงต่อตนเอง หรือเกิดความอ้ำอึ้งในขณะที่สัมภาษณ์