

บทที่ 8

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ - เพื่ออธิบายวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ (Questionnaires and interviews)

- เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นว่าควรจะใช้วิธีการใดในการเก็บข้อมูล จึงจะเป็นวิธีการที่ดีที่สุดระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

- เพื่ออธิบายเกี่ยวกับทัศนภาพของบุคคล ความเชื่อ ความรู้สึก แรงจูงใจ การคาดการณ์ล่วงหน้า หรือการกำหนดแผนการในอนาคตของบุคคล และเพื่อรวบรวมข้อมูลในอดีตหรือพฤติกรรมของบุคคล เช่น ชีวิตรักของเขา ควรจะใช้วิธีใดในการเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม หรือวิธีการโปรเจกทีฟ วิธีใดดีที่สุด

ถ้านักวิจัยต้องการรู้อะไรบางอย่างจากประชากร และใช้วิธีการสอบถามจากประชากร ประชากรเหล่านั้นตอบคำถามของนักวิจัยอย่างตรงประเด็นหรือไม่ คำตอบของเขาเชื่อถือได้มากหรือน้อยเพียงใด ผู้ตอบบอกความจริงกับนักวิจัยหรือไม่

- เพื่อวินิจฉัยว่า จะมีคนสักกี่คนที่บอกให้นักวิจัยทราบว่า เขา รู้สึกอย่างไร และทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น และทำไมเขาจึงแก้ปัญหาหรือหาทางออกด้วยวิธีการอย่างนั้น

บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะบิดเบือนข้อเท็จจริงบางอย่างเมื่อเรามีความรู้สึกว่า ถ้าหากเราพูดความจริงแล้วจะก่อให้เกิดผลเสียหาย หรือทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย คำค้อย และขายหน้าเพื่อนฝูงและสาธารณชน

การเปรียบเทียบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ประโยชน์ของแบบสอบถาม

1. เสียค่าใช้จ่ายน้อย
2. ไร้พิษะในการบริหารน้อยกว่าการสัมภาษณ์
3. อาจะรัคส่งทางไปรษณีย์หรือส่งถึงมือผู้ตอบ
4. สามารถแจกไปให้ผู้ตอบเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน
5. สามารถถามคำถามมากมายจากผู้ตอบจำนวนมาก
6. มีลักษณะเป็นส่วนตัว
7. คำถามเรียงเป็นระเบียบเรียบร้อย
8. มีคำตอบไวล่วงหน้าสำหรับการจดบันทึก
9. ช่วยให้ไขข้อมูในลักษณะเดียวกัน ง่ายแก่การวิเคราะห์
10. ให้ความมั่นใจที่จะปกปิดเป็นความลับ
11. ให้อิสระภาพในการตอบไม่ต้องคอยทันที

ประโยชน์ของแบบสัมภาษณ์

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านออกเขียนได้เหมือนผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าสามารถสนทนาได้ก็จะสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้สัมภาษณ์ได้
2. การสัมภาษณ์นั้นอาศัยความสัมพันธ์เป็นหลักในการได้มาซึ่งข้อมูลหรือคำตอบที่ถูกต้องซึ่งคนส่วนใหญ่มักจะให้การต้อนรับผู้มาสัมภาษณ์ซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือมากกว่าการใช้แบบสอบถาม
3. การสัมภาษณ์นั้นสามารถยืดหยุ่นได้มากกว่าแบบสอบถาม
4. การสัมภาษณ์เหมาะอย่างยิ่งสำหรับการหาข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์

ความรู้ซึ่งอาจได้มาจากการแสดงออกทางกิริยาท่าทาง ทำให้
โคชขมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

5. การสัมภาษณ์ทำให้โคชขมูลที่จะเขียนอีกเรื่อง เพราะการสัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงความรู้สึกลึกซึ้งของผู้ให้สัมภาษณ์
6. การสัมภาษณ์ไม่จำกัดคำตอบแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ตอบสามารถ
ตอบได้โดยอิสระเสรี ทำให้โคชขมูลอย่างแท้จริง

ประเภทของคำถาม

1. คำถามเกี่ยวกับความจริง เช่น ภูมิหลังของผู้ตอบ เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ คำถามประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบถึงลักษณะทั่วไปของประชากรที่จะทำการศึกษา ประโยชน์อีกอย่างหนึ่งของคำถามประเภทนี้คือ ไร้ตรวจสอบการเป็นตัวแทนของตัวอย่างว่าจะมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรทั้งหมดหรือไม่ โดยเอาลักษณะต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับสำมะโนประชากร นอกจากนี้ยังใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เช่น ชาย-หญิง เด็ก-ผู้ใหญ่ ทั้งนี้เพราะทฤษฎีการจำแนกชนชั้นในสังคมมักจะมีสมมติฐานว่า คนในกลุ่มเดียวกันมักจะมีพฤติกรรมในสังคมเหมือนกัน และบางครั้งพฤติกรรมนั้นก็แตกต่างกับคนที่อยู่ในกลุ่มอื่น เช่น คนที่มีการศึกษาชอบรับสิ่งใหม่ ๆ ใ้ได้ง่ายกว่าคนที่ไม่มีการศึกษา เป็นต้น
2. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและทัศนคติ คำถามประเภทนี้มีความสำคัญในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และเป็นคำถามที่มีความยุ่งยากในการวัด เพราะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ผู้ตอบในขณะนั้น คำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือคำถามที่ค้องการจะทราบถึงความรู้สึกความ

ความคิดของผู้ตอบในขณะนั้น เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งผู้ตอบจะใช้การเรียนรู้และประสบการณ์ของเขาเป็นพื้นฐานในการตอบ การแยกแยะระหว่างความคิดเห็นและทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ไม่ง่ายนัก บางครั้งก็อาจจะเป็นสิ่งเดียวกันก็ได้

3. คำถามเกี่ยวกับความรู้ของผู้ตอบ ความรู้ของผู้ตอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ว่าเขามีความรู้นักน้อยแค่ไหน เขารู้ได้อย่างไรและรู้ครั้งแรกเมื่อใด คำถามประเภทนี้มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติของเขาในเรื่องนั้น ความรู้ความสามารถวัดได้แน่นอนกว่าทัศนคติ
4. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของตัวเอง คำถามนี้ต้องให้ผู้ตอบประเมินตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมของเขาในการติดต่อกับสัมพันธ์กับคนอื่น เช่น การไปเยี่ยมญาติของเขาที่ครั้ง เมื่อเดือนที่แล้ว เขาพึงวิหุขุบอยหรือไม่ และพึงรายการอะไร

ประเภทของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

1. แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง

(Standardized interviews and Questionnaires)

แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง มีการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน รูปแบบของคำถามอาจจะเป็นคำถามเปิดหรือคำถามปิดก็ได้ ผู้สัมภาษณ์จะต้องถามเรียงตามลำดับ

คำถามปิด (Fixed-alternative questions or closed questions) คือ คำถามที่ผู้ตอบทราบว่าคำตอบจะมีอะไรบ้าง หรือคำถามที่ผู้ถามได้หึงคำถามพร้อมหึงคำตอบไว้แล้ว เพื่อให้ผู้ตอบ

เลือกตอบเฉพาะข้อความที่ต้องการ คำถามมีประโยชน์มาก โดยเฉพาะในด้านการประมวลผลข้อมูล เพราะสามารถให้รหัสที่จะใช้ในการประมวลผลข้อมูลได้ล่วงหน้า สามารถที่จะพิมพ์ค่าตอบในลักษณะของรหัสลงในบัตรที่ใช้ในการประมวลผลได้โดยตรงจากแบบสอบถาม ทำให้ย่นระยะเวลาที่ใช้ในการประมวลผลด้วย แต่การใช้คำถามป็นีควรระวังค่าตอบที่ผู้ตั้งคำถามอาจจะนึกไม่ถึง ซึ่งในบางกรณีผู้ตั้งคำถามมักจะมีค่าตอบระบุไว้เป็นอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวมาแล้วก็ได้ ตัวอย่างของคำถามป็นนี้ ได้แก่

- ท่านมีรายไคเดือนละเท่าไค
1. ต่ำกว่า 600 บาท
 2. 600 - 1,000 บาท
 3. 1,000 - 2,000 บาท
 4. 2,000 - 3,000 บาท
 5. 3,000 - 6,000 บาท

ท่านเห็นควยกับคักกล่าวที่ว่า "สตรีไม่จำเป็นต้องออกท่งานหาราย-ไคช่วยครอบครัวนอกร่งาน"

1. เห็นควยอย่างยิ่ง
2. เห็นควย
3. ไม่มีความเห็น
4. ไม่เห็นควย
5. ไม่เห็นควยอย่างยิ่ง

ท่านรอมที่จะเป็นพันนกรเพียงไค

1. ไม่รอมเลย
2. ไม่รอม

3. เฉย ๆ
 4. ชอบ
 5. ชอบมาก

ท่านชอบชมรายการโทรทัศน์รายการอะไรมากที่สุด

1. ข่าว
 2. วิชาการ/ความรู้
 3. ภาพยนตร์เรื่อง
 4. ละคร
 5. เพลง/ดนตรี
 6. อื่น ๆ

หัวหน้าครอบครัวประกอบอาชีพหลักอะไร

1. เกษตร
 2. ค้าขาย
 3. รับราชการ
 4. ประกอบอาชีพส่วนตัว
 5. อื่น ๆ

คำถามเปิด (Open-ended questions) เป็นคำถามที่ผู้ถามยังไม่ทราบแน่ชัดว่าคำตอบจะเป็นอย่างไรบ้าง หรือเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้ตามใจชอบ หรือให้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยตั้งคำถามพร้อมทั้งเว้นที่ว่างไว้

ตัวอย่าง

1. ท่านคิดว่ามีอะไรบ้างที่ท่านต้องการเพื่อช่วยให้ท่าน
ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ในหน้าที่ของพัฒนากร

.....
.....

2. ท่านคิดว่ามีสิ่งใดบ้างที่ทำให้ท่านเบื่องานในหน้าที่
ของพัฒนากร

.....
.....

3. ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยให้การปฏิบัติ
งานสำเร็จตามเป้าหมาย ท่านคิดว่าควรแก้ไขปัญหาก
ี่จุดใด

.....
.....

หรือปัจจุบันท่านเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมี
สุดท้าย ท่านพอจะเข้าใจถึงเกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน
ที่มีต่อมหาวิทยาลัยได้ไหม ?

ท่านชอบสิ่งใดมากที่สุด

.....
.....

ท่านไม่ชอบสิ่งใดมากที่สุด

.....
.....

รักเจน คำถามประเภทนี้เหมาะสำหรับการแสวงหาข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง เช่น อายุ การศึกษา การเป็นเจ้าของบ้าน ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

คำถามเปิด (open-ended questions)

ในกรณีที่ผู้วิจัยมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ จำกัด จึงไม่สามารถกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า เมื่อคำถามนั้นสามารถตอบได้หลายอย่าง ซึ่งอาจจะไม่สะดวกถ้าเขียนคำตอบไว้ล่วงหน้าทั้งหมด เมื่อผู้วิจัยสนใจในคำตอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ว่าผู้ตอบจะตอบอย่างไร ถ้าไม่กำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า เมื่อผู้วิจัยต้องการจะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ให้ลึกซึ้ง

หลักเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ไร้ตามข้อมูล ซึ่งตามปกติจะใช้กันมากในการวิจัยภาคสนาม เช่น การสำรวจหรือสัมภาษณ์และการวิจัยอย่างอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมที่จะทำวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบฟอร์มที่ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ พร้อมทั้งมีที่ว่างที่จะให้เติมคำตอบหรือกรอกข้อมูลที่ต้องการ และปรากฏอยู่ในคำถามที่ค้างไว้ แบบสอบถามใช้ในการทำงานสนาม หรือการสอบถามทางไปรษณีย์ หรือมีการสัมภาษณ์หรือมีการให้กรอกคำตอบแล้วส่งคำตอบทางไปรษณีย์ หรือทางใดทางหนึ่งก็ได้ ในการสร้างแบบสอบถามมีหลักเกณฑ์กว้าง ๆ ว่า จะต้องสามารถใช้ได้สะดวกทั้งในแง่ของพนักงานสัมภาษณ์และในแง่ของผู้ตอบ การวางรูปลักษณะคำถามและคำตอบ ควรจะให้อยู่ในรูปที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่าย สามารถลงรหัสได้สะดวก หากมีรหัสกำกับก็ควรจะทำให้เห็นชัดเจน สามารถใช้ได้สะดวก หลักสำคัญในการสร้างแบบสอบถามคือ จะต้องคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก นอกจากนั้นในแบบสอบถามจะต้องมีที่ว่างให้มากพอที่จะกรอกคำตอบที่ผู้ตอบจะให้ได้ทั้งหมด คำถามที่ไร้อาจจะมีทั้งคำถามหลักที่ถือว่ามีความสำคัญ และคำถามย่อยที่เป็นรายละเอียด คำถามที่คืบนี้ไม่ควรแนะนำคำตอบ ไม่ควรจะกำกวม ผู้ตอบสามารถเข้าใจคำตอบได้อย่างชัดเจน อยู่ในวิสัยที่จะให้คำตอบได้ คือข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มี

ความสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพราะใช้บันทึกข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติของประชากรโดยตรง ถ้าการร่างแบบสอบถามได้มาตรฐานตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แล้ว ย่อมส่งผลให้การวิจัยบรรลุผลสำเร็จ มีคุณค่าที่จะตรงเป้าหมายของโครงการด้วย

ลักษณะของแบบสอบถามอาจแบ่งได้ 2 แบบ คือ

1. แบบที่เป็นคำถามแท้ ๆ (Questionnaire) ได้แก่ วิธีการวางคำถามทุกข้อที่ต้องการลงไปตามลำดับตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งคำถามแบบนี้จะนำไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์เพื่อให้ผู้ตอบกรอกแล้วส่งกลับคืนมาไว้
2. แบบตารางสำรวจ (Survey schedule) หมายถึง ผู้วิจัยจะต้องรวบรวมคำถามต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นเป็นตาราง โดยออกแบบตารางพร้อมทั้งใส่หัวข้อต่าง ๆ ที่จะถามลงไปในการวางเหล่านั้น เพื่อให้กรอกตามรายการต่าง ๆ โดยลงให้ตรงกับปัญหาแต่ละข้อในแต่ละตาราง (โดยมากจะเป็นตัวเลข) แบบนี้ยุ่งยากกว่าแบบแรก ซึ่งผู้สำรวจจะต้องกรอกคำตอบในตารางเองด้วย เพราะถ้าให้ผู้ตอบกรอกเองอาจผิดพลาดได้ง่าย

แบบฟอร์มของแบบสอบถามทั้ง 2 ชนิดนี้ สามารถใช้ปะติดปะกันก็ได้ ซึ่งบางตอนอาจจะมีคำถามสั้น ๆ หรือบางตอนมีตารางแทรกบ้างก็ได้ ทั้งนี้สุดแต่เครื่องมือที่ต้องการ โดยให้สะดวกทั้งผู้ถามและผู้ตอบ

ในการสร้างแบบสอบถามนั้น มีขั้นตอนที่ควรพิจารณาการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาจุดประสงค์ของการใช้แบบสอบถามนั้น ทั้งนี้เพราะว่าการพิจารณาจุดประสงค์จะทำให้เข้าใจสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจน สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่สนใจได้ตลอด และหมดทุกแง่ทุกมุม

2. ศึกษาและค้นคว้าอ่านหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำให้ง่างขวางมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ บทความ ข้อเขียน ความคิดเห็น ฯลฯ เพื่อมีความรู้เป็นพื้นฐานก่อน ทั้งเพื่อประโยชน์ในการตั้งคำถาม และจะได้ไม่ตกหล่นคำถามที่สำคัญและจำเป็น เช่น จะทำวิจัยเรื่อง บทบาทการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรีในชนบท ก็จะต้องอ่านหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมให้มารวมทั้งขอคำปรึกษาแนะนำกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้ด้วย

3. พิจารณาแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำวิจัย โดยให้สอดคล้องกับปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ สมมติฐาน ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ตามที่กำหนดไว้ในแผนการวิจัย (Research design) เพื่อจะนำข้อมูลมาพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนึกในใจว่าจะถามเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง แล้วจัดไว้เป็นข้อ ๆ เช่น ระดับการศึกษา ระดับการครองชีพ และทัศนคติที่มีต่อการเมืองการปกครอง เป็นต้น

4. พิจารณาวิธีการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้วางรูปแบบของคำถามคำตอบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับงานในขั้นที่จะต้องทำต่อไป เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้ว กล่าวคือ ประมวลผลข้อมูลที่ได้คำนวณเป็นตัวเลขสถิติที่ต้องการตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ต่อไป

5. เตรียมร่างแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์โดยไม่อ้อมค้อม การพิจารณาว่าจะใช้คำถามชนิดใดกับข้อถามเหล่านั้น รูปของคำถามที่นิยมใช้กันในการวิจัยแบ่งออกได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ คำถามปิดและคำถามเปิด การพิจารณาจุดประสงค์ของการใช้แบบสอบถามจะช่วยให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้คำถามที่เหมาะสมสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการได้

6. หันลงมือร่างแบบสอบถาม เมื่อทราบประเภทของคำถามตั้งกล่าว

แล้วก็ถึงขั้นตั้งคำถาม ในขณะที่ร่างแบบสอบถามผู้วิจัยจะคงนึกถึงขั้นที่ 2 เป็นหลัก ก็จะต้องพยายามถามให้อยู่ในขอบข่ายของเรื่องที่จะวิจัย โดยพยายามร่างหรือตั้งคำถามไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แล้วลองถามตัวเองดูว่าคำถามแบบนี้จะได้คำตอบอย่างไรบ้าง ตรงกับเจตนารมณ์ของคำถามหรือไม่ และข้อมูลจะมาสืบสนับสนุนสมมติฐานเพียงไร เป็นต้น

7. ขั้นตรวจสอบร่างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตรวจสอบโดยผู้ร่างเอง ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้
 - ตรวจสอบดูถ้อยคำและประโยคคำถาม (wording) ดูว่ามีคำถามซ้ำกันหรือไม่ ถ้อยคำชัดเจนเพียงไร ถ้าถามคำถามนี้แล้วจะได้ประโยชน์อย่างไร
 - ตรวจสอบโดยผู้รอบรู้

8. ทดสอบแบบสอบถาม เป็นการทดสอบว่าจะนำไปใช้จริง ๆ ได้ไหม จะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง การทดสอบจะช่วยแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในการบริหารแบบสอบถาม เช่น การจับคำถาม ความยาวของคำถามจะชี้ให้เห็นว่าต้องเพิ่มคำถามอะไร และตัดคำถามอะไร

9. ขบวนการบริหารแบบสอบถามและกำหนดระเบียบวิธีการในการใช้แบบสอบถามในขั้นนี้แบบสอบถามพร้อมที่จะนำไปใช้ได้ แต่จะต้องตรวจสอบเนื้อหาแบบคำถาม เว้นวรรค รวมทั้งระเบียบวิธีการในการใช้แบบสอบถามด้วย

เทคนิคของการตั้งคำถาม

เนื่องจากคำถามเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของแบบสอบถามมีผลกระทบต่อผลจนถึงข้อมูลหรือคำตอบที่จะได้รับ เพราะฉะนั้นในการตั้งคำถามต้องอาศัยเทคนิคบางประการ เพื่อสามารถได้คำตอบที่ถูกต้องประสงค์ของการวิจัย มีผู้กล่าวกันว่า การ

ตั้งคำถาม ยากกว่าตอบคำถาม อันนี้มีส่วนจริงอยู่มาก เพราะบางคนตั้งคำถามไม่น่าตอบ และบางคนถามเรื่องง่าย ๆ ไขกกลายเป็นเรื่องยากก็มี ซึ่งทำให้ผู้ตอบไม่ชอบตอบความปกติผู้ตั้งคำถามย่อมทราบคำตอบอยู่ในใจแล้ว ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการตั้งคำถามมีประโยชน์ของง่าย แต่เป็นคิดอย่างหนึ่ง ควบคู่กันนักวิจัยจะต้องมีเทคนิคหรือศิลปะในการตั้งคำถาม เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้ตอบอยากจะทำโดยไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย เทคนิคต่าง ๆ มีอยู่หลายประการ ซึ่งจะนำมากล่าวเป็นบางส่วนดังต่อไปนี้

1. คำถามที่ใคร่ควรจะทำให้ผู้ตอบเข้าใจง่าย ควรตั้งคำถามชนิดที่ตอบง่าย ๆ หรือสิ่งที่ผู้รอบ ๆ ตัวก่อน ทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจที่จะตอบข้ออื่น ๆ ต่อไป

2. คำถามที่ใคร่ในแบบสอบถาม ควรจะใช้ภาษาธรรมดา หรือภาษาท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น วัน เดือน ปี ก็ควรถามเป็น จีน - แรม เดือนอ้าย - เดือนยี่ ไม่ใช่ศัพท์ที่สูงเกินไป และไม่ควรรใช้ศัพท์ทางวิชาการด้วย ถึงแม้ว่าในบางครั้งภาษาที่ใคร่ปรากฏอยู่ในแบบสอบถาม จะมีการใช้ศัพท์ทางวิชาการที่เข้าใจกันเฉพาะในวงวิชาการหรือผู้ได้รับการศึกษาในระดับสูงก็ควรจะใช้แจงให้พนักงานสัมภาษณ์ใช้ภาษาง่าย ๆ ให้เหมาะสมกับผู้ที่จะตอบคำถาม เช่น การตั้งคำถามเกี่ยวกับการปลูกข้าวอาจจะมีการตั้งคำถามปรากฏอยู่ในแบบสอบถาม ในพยานของว่ามีปริมาณการผลิตข้าวคือไรเท่าไร แต่ในการชี้แจงให้พนักงานสัมภาษณ์ใช้คำถามนี้อาจจะต้องเปลี่ยนถามให้เหมาะสม เช่น ควรถามว่า เมื่อปีธอายุนี้ในเนื้อที่หนึ่งไรได้ข้าวกี่ถัง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างอื่น ๆ อีกมากมาย

3. คำถามที่ใคร่ในแบบสอบถาม ต้องเป็นคำถามที่ไม่หละหลวมไม่คำความ ผู้ตอบจะต้องเข้าใจในทางเดียวกันเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง หรือคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น เราต้องการจะถามอะไรก็ตั้งคำถามให้ตรงจุด การใคร่ถามอาจจะทำให้ความหมายหละหลวมได้เช่นกันว่า คำว่า ตาม

ธรรมดา บางที บางเวลา เป็นต้น คำเหล่านี้ไม่ควรจะใช้หากหลีกเลี่ยงได้ หรือหากจะใช้จริง ๆ ก็ต้องให้แน่ใจในความหมายเสียก่อน ต้องอธิบายให้ผู้ตอบ คำถามและโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานสัมภาษณ์ให้เข้าใจตรงแท้ปราศจากเงื่อนงำใด ๆ

4. คำถามที่ไรในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่จะให้ผู้ตอบมีความสนใจไปทางใดทางหนึ่งเป็นอันขาด และจะต้องเป็นคำถามที่ไม่แนะนำคำตอบทั้งนี้เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่แท้จริงของผู้ตอบจริง ๆ มิใช่เป็นคำตอบของผู้ตั้งคำถามหรือของพนักงานสัมภาษณ์ ตัวอย่างของคำถามที่จะทำให้ผู้ตอบมีความสนใจ เช่น ท่านมีรายได้พอแก่การครองชีพหรือไม่ ถ้าเป็นเกมกรตอบก็คงตอบว่า "ไม่พอ" บางทีควรถามว่า มีรายได้เท่าไร รายจ่ายเท่าไร แล้วนำมาบวกลบกันเอง ก็รู้ว่าพอหรือไม่ ส่วนตัวอย่างของคำถามที่มีการแนะนำคำตอบ เช่น "ท่านชอบคนตรีไทยเดิมหรือไม่" มีการแนะนำและโน้มน้าวให้ผู้ตอบตอบว่า "ใช่" เป็นต้น จึงเป็นตัวอย่างของคำถามที่ไม่ควรไรในการใช้คำถามพนักงานสัมภาษณ์ควรจะใช้คำถามเดียวกัน เพื่อที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลชนิดเดียวกันไม่ควรที่จะมีการแนะนำคำตอบในบางกรณี เพราะจะทำให้คุณภาพของข้อมูลต้องค่อยลงไป

5. คำถามที่ไรในแบบสอบถาม ต้องตั้งคำถามหนึ่ง ๆ บรรจุประเด็นเดียว อย่าให้มีหลายประเด็นใหญ่ในหนึ่งคำถามเพราะจะทำให้ผู้ตอบสงสัยว่าจะให้ตอบอย่างไรกันแน่ ถ้าต้องการรายละเอียดก็แยกประเด็นใหญ่เป็นข้อย่อยลงไปอีกตามที่เห็นสมควร และต้องเป็นคำถามที่ผู้ตอบอาจจะให้คำตอบได้ และผู้ตอบมีความเต็มใจที่จะตอบ อาจจะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงบางประการ หรืออาจจะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบคำถามที่ทั้งขึ้นควรแน่ใจว่าจะได้รับข้อมูลที่ต้องการจากผู้ตอบเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง

6. คำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ไม่ควรจะเป็นคำถามที่จะทำให้เกิดปฏิกิริยาจากผู้ตอบ เช่น ไม่ควรเป็นคำถามที่จะทำให้ผู้ตอบอาย หรือเกิดความหวาดระแวงเกิดความกลัว คำถามที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบจะต้องใช้ข้อความที่เหมาะสม ไม่เป็นการละอวดอวดงอแงเกินไป อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้คำถามที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบบ้างก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางปฏิบัติ คำถามเกี่ยวกับรายได้ - รายจ่ายของบุคคลเป็นคำถามที่มีคนจะไม่ใ้คำตอบที่แท้จริง มักทำให้ผู้ตอบหวาดระแวงเกรงไปว่าจะเกี่ยวข้องกับ การชำระภาษี ดังนั้นบางทีจำเป็นต้องใช้คำถามอื่น ๆ หลายคำถาม เพื่อที่จะให้ได้คำตอบปัญหาเดียวกัน

7. คำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม จะต้องสั้น กระชับ เข้าใจง่ายและได้ใจความ สั้นพอที่จะทำให้ผู้ตอบเข้าใจ ไม่เยิ่นเย้อเกินไปจนผู้ตอบจับประเด็นไม่ได้ การใช้คำถามยาว ๆ จะทำให้แบบสอบถามมีความยาวเกินความจำเป็น ทำให้ผู้ตอบเกิดความเบื่อหน่าย และพนักงานสัมภาษณ์ก็จะต้องใช้เวลานานเกินไปในการสัมภาษณ์ด้วย จึงทำให้ทั้งผู้ตอบและพนักงานสัมภาษณ์ เหนื่อยและเบื่อหน่ายด้วยกันทั้งคู่ ทำให้การสัมภาษณ์ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร

8. คำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ควรเป็นคำถามชนิดที่จะนำตัวเลขมาสรุปตารางวิเคราะห์ได้ง่าย โดยเฉพาะควรใช้คำถามประเภทคำถามปิด (close-ended) ใ้หมาก ส่วนคำถามเปิด (open-ended) ควรใช้แต่น้อย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับหัวข้อเรื่องที่จะทำการวิจัยว่าจะใช้ชนิดใดมากกว่ากัน

9. คำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ควรตั้งคำถามให้ต่อเนื่องสัมพันธ์หรือเรียงลำดับกันตลอดไป เหมือนลูกโซ่ เช่น ถามเรื่องหนึ่งอื่น ก็ถามเกี่ยวกับแหล่งเงินกู้ จำนวนเงินกู้ ระยะเวลา และอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น ให้จบเป็นเรื่อง ๆ ไป

10. คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สมมติควรจะเป็น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ หากเป็นไปไม่ได้เสียเลยผู้ตอบอาจจะต้องเกาเกาตอบ อาจ จะต้องพยากรณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ตรงกับ ความเป็นจริง ในบางกรณีก็อาจจะต้องการข้อมูลจากผู้ตอบไม่อยากจะตอบ ทำให้ต้อง มีการสมมติ สภาพการณ์บางอย่างขึ้นก็ได้ แต่หากหลีกเลี่ยงได้ ก็ไม่ควรใช้คำถาม ที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สมมติ

การสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการทำงาน สํารวจหรือวิจัย การสัมภาษณ์จำแนกออกได้เป็น 2 แบบใหญ่ ๆ คือ

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Standardized or Structured Interview)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ได้เตรียมคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว คำถามมีอยู่อย่างใดก็สัมภาษณ์ไปตามนั้น ซึ่งคำถามนั้นเป็นแบบ คำถามปิดและคำถามเปิด ตัวอย่างเช่น การออกสำรวจหรือ สัมภาษณ์ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีแบบสอบถาม เป็นแนวในการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แบบที่มีคำถามหรือแบบสอบถามอยู่แล้ว อาจดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะ

1.1 การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview)

คือการสัมภาษณ์ซึ่งเผชิญหน้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์โดยเฉพาะเป็น วิธีที่ที่สุก และใกล้ชิดมาก

1.2 การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Group Interview) เป็นการ

สัมภาษณ์ในกรณีที่ถูกสัมภาษณ์มีหลายคนหรือมีการรวมกลุ่มกันเล็ก ๆ ก็อาจสัมภาษณ์ได้โดยผู้สัมภาษณ์แจ้งวัตถุประสงค์และความจำเป็นที่จะติดตามโดยอธิบายให้กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจอย่างชัดแจ้ง แล้วให้แต่ละคนตอบลงในแบบสอบถามของคน ซึ่งถ้าใครสงสัยก็สามารถถามได้ วิธีการนี้ใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลอย่างรวดเร็ว และไม่ต้องการถามอย่างลึกซึ้งมากนัก ในการนี้อาจจัดกลุ่มสัมภาษณ์ได้ เช่น ทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้นำในตำบลหมู่บ้าน เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Less or Non Structured Interview)

เป็นแบบการสัมภาษณ์ที่ไม่มีข้อความเหมือนแบบแรก จึงอยู่ที่ตัวผู้สัมภาษณ์เองว่าจะสัมภาษณ์หรือสอบถามเรื่องอะไรและเพื่ออะไร นับเป็นการสัมภาษณ์ที่ยืดหยุ่นมากทั้งไม่มีข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ดังนั้น การจะใคร่ขอเท็จจริงหรือข่าวสารมากนักขอแค่ไหนเพียงไร ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้สัมภาษณ์โดยตรง และการสัมภาษณ์แบบนี้ บางครั้งเราไม่สามารถใช้แบบสอบถามเข้าไปสัมภาษณ์ได้ เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพทางอารมณ์ของจิตใจหรือเป็นปัญหาเฉพาะเรื่อง เช่น การสัมภาษณ์ของนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ จิตแพทย์ และแพทย์ ฯลฯ ได้เปิดโอกาสให้คนไข้หรือผู้ที่มีความทุกข์และเคียดแค้นเอาเรื่องส่วนตัวให้ฟังว่ามีความทุกข์หรือปัญหาอะไรบ้าง ฯลฯ ซึ่งนักสัมภาษณ์จะต้องพยายามสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกันเองให้มากที่สุด เพื่อให้เขาสบายใจจะใคร่ระบายความทุกข์หรือปัญหาต่าง ๆ ออกมาแล้วนักสังคม-

สงเคราะห์หรือจิตแพทย์เท่านั้นจะไ้ค้นพิกรพร้อมทั้งหาทางช่วย
แก้ปัญหาต่อไป ซึ่งการสัมภาษณ์แบบนี้มักสัมภาษณ์จะคงใช้ความ
รู้ ความเข็อกเข็นรอบคอบ พักนะ และใช้จิตวิทยาอยู่มาก

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Less-Structured
Interview) แบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ

2.1 การสัมภาษณ์อย่างลึกซึ้ง

(Depth, Intension Interview)

การสอบถามที่ฉังเอาส่วนลึกของหัวใจออกมาคือการสัมภาษณ์
อย่างชนิดที่ฉังต้องฉังเอาความจริงจากผูถูกสัมภาษณ์ การ
สัมภาษณ์แบบนี้เจ้าหน้าที่สอบสวน ตำรวจ หรือหนายความชอบ
ใช้กัน นักวิจัยหรือนักสำรวจบางครั้งคงใช้การสัมภาษณ์แบบ
เจาะลึก เช่น คำถามที่เกี่ยวกับรายรับ-รายจ่าย ปัญหา
ทางครอบครัว ฯลฯ เพราะความปกติผูตอบไม่ยอมบอกความ
จริงแต่เป็นความจำเป็นที่นักวิจัยจะคงถามเพื่อค้นหาความ
จริงให้ได้

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่กำหนดค่าตอบล่วงหน้า

(Nondirective Interview)

แบบการสัมภาษณ์ชนิดที่ไม่มีกานำทางแต่ปล่อยให้ผูถูกสัมภาษณ์
พูดไปตามความพอใจ โดยไม่คังเขาเขาผูถูกหมายที่เรากัง
การ แต่ผูสัมภาษณ์จะคงมีหน้าทีบันทึกและคังใจคังใจเท่านั้น

2.3 การสัมภาษณ์แบบจับภาพนิ่ง (Focused Interview)

การสัมภาษณ์ที่นักสัมภาษณ์คังมุ่งความสนใจหรือคังถามความ
สนใจของผูถูกสัมภาษณ์ให้เขาผูถูกหมายที่เรากังหนดไว้ และ

ผู้สัมภาษณ์จะต้องทราบเป็นอย่างดีว่า ข้อมูลหรือข่าวสาร
 ที่ต้องการนั้นคืออะไร และจะต้องถามเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
 เท่านั้น ในบางครั้งเราจะพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์บางคนพูด
 เกินและรอบคอบนอกเรื่อง ซึ่งถ้าปล่อยไปเช่นนั้น การสัมภาษณ์
 อาจเสร็จช้าและเสียเวลามาก ซึ่งเป็นหน้าที่ของนักวิจัยหรือ
 ผู้สัมภาษณ์จะต้องสั่งให้กลับมาสู่ปัญหาของเราให้ได้ และการ
 สัมภาษณ์แบบ Focused Interview นี้เราสามารถนำไป
 ใช้ในกรณีที่ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา
 หรือทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์ก็ได้

สรุป แบบของการสัมภาษณ์แม้ว่าจะมีหลายแบบ แต่ในทางปฏิบัตินักวิจัยสามารถ
 ใช้ปนกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง (Fact) มีความแน่นอน (accuracy)
 และเชื่อถือได้ (reliability) เป็นสำคัญ