

บทที่ ๕ การสำรวจ (Survey)

แบบสำรวจ (survey design) เป็นการดำเนินการสำรวจทั้งหมด ทั้ง การวางแผนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล การฝึกอบรมพนักงานเพื่อการแจกจ่าย ใช้ การเลือกหน่วยตัวอย่าง รวมถึงการประมวลผลด้วยพารามิเตอร์ การประมวลผลข้อมูลและการเสนอผลรายงานการสำรวจ

การสำรวจใด ๆ ควรพิจารณาว่า การสำรวจนั้นเป็นการสำรวจครั้งเดียว (ad-hoc survey) โดยไม่ต้องการจะสำรวจซ้ำ หรือเป็นการสำรวจซ้ำ (repetitive survey) ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลเป็นคราว ๆ จากกลุ่มตัวอย่างเดียวกันทั้งหมดหรือโดยการแทนตัวอย่างบางส่วน (partially replaced) เช่น การสำรวจค่าใช้จ่ายของครัวเรือน จะมีการสำรวจเป็นระยะ ๆ ถ้าจุดประสงค์ของการสำรวจนั้นเพื่อศึกษาเฉพาะสถานะในปัจจุบันอาจจะใช้การสำรวจครั้งเดียว แต่ถ้าสนใจการเปลี่ยนแปลงหรือแนวโน้มตามกาลเวลาของคุณลักษณะบางประการ ก็ควรใช้การสำรวจซ้ำ ถ้าการสำรวจซ้ำที่กระทำโดยไม่ทิ้งช่วงเวลาระหว่างการสำรวจแต่ละครั้ง อาจเรียกว่า การสำรวจต่อเนื่อง (continuing survey) การวางแผนการสำรวจซ้ำ ควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด แต่ให้ได้ตัวประมาณค่าของยอดรวมและอัตราการเปลี่ยนแปลงตามเวลาที่มีความถูกต้องตามต้องการหรือมีความถูกต้องของตัวประมาณค่ามากที่สุด เมื่อใช้จ่ายในวงจำกัด

การออกแบบสำรวจ ควรคำนึงถึง

1. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ ในการสร้างแบบสอบถามของการสำรวจ ต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการของการสำรวจ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน

2. ระยะเวลาในการสำรวจหรือคาบเวลาสำรวจ (survey period) เช่น การสำรวจเกี่ยวกับจำนวนปลั๊กสัตว์ การสำรวจเกี่ยวกับผลิตผลทางการเกษตร อาจต้องใช้เวลาในการสำรวจหลายวันจึงต้องเตรียมแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล (schedule) และแบบสอบถาม (questionnaire) ให้สอดคล้องด้วย

การสร้างแบบสอบถามสำหรับการสำรวจ

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยแจกจ่าย ก่อนที่จะประมวลเป็นยอดสถิติในรูปตารางตามที่ต้องการ ส่วนสถิติจากรายงานนั้น มักจะรวบรวมจากแบบฟอร์มรายงานผลการบริหาร หรือแบบรายงานเพื่อสถิติโดยเฉพาะ

ลักษณะของข้อมูลที่จะบันทึกในแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง (concrete fact) ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลประเภทตัวเลข (quantitative data) หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) เช่น จำนวนคนในครัวเรือน , รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน , เพศ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่สนใจ เช่น อาจจะมีคำตอบให้เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่งจาก 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่ออกความเห็น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลเบื้องหลังความคิดเห็น (motivational data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการถามในระดับที่สูงขึ้นไปอีก 1 ชั้น เช่น "ถ้าท่านเห็นด้วยกับการปรับคณะรัฐมนตรีชุดปัจจุบันนี้ ทำไมท่านจึงเห็นด้วย"

สำหรับข้อมูลในลักษณะข้อ (1) อาจจะเรียกว่า แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล (schedule) และข้อมูลในลักษณะข้อ (2) และ (3) อาจจะเรียกว่า แบบที่บันทึกหรือแบบสอบถาม (questionnaire) จะเห็นว่าลักษณะของข้อมูลทั้งสามประเภทมีความยากง่ายในการบันทึก ประเภทแรกจะบันทึกข้อมูลได้ง่ายที่สุด โดยไม่ต้องการเทคนิคการสัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์และมีเทคนิคในการให้ได้มาซึ่งคำตอบ

เกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. คำถามในแบบสอบถาม จะต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ ใช้ภาษาง่าย ๆ และมุ่งให้ผู้ตอบเข้าใจเป็นอย่างดีเสียทั้งหมดในทุกระดับของผู้ตอบ ควรจะหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนได้

2. ข้อความในคำถามต้องจำเพาะเจาะจงไม่หละหลวม หรือมีความไม่แน่นอนแอมบ่งอยู่ เช่น ถามว่า "ท่านอายุเท่าไร" ควรจะเปลี่ยนเป็นถามให้แน่นอนว่า "ท่านเกิดวันที่ เดือน ปีใด" แทน

3. คำถามต่าง ๆ ควรจะเรียงลำดับกันอย่างสมเหตุสมผล เช่น การถามข้อมูลส่วนบุคคล อาจจะเริ่มด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส มีบุตรกี่คน ไม่ควรเริ่มด้วย การถามว่ามีบุตรกี่คนก่อน

4. การตั้งคำถามในแบบสอบถาม ควรจะพิจารณาว่าผู้ตอบอยู่ในวิสัยที่จะตอบได้หรือไม่ หรือมีความเต็มใจที่จะตอบหรือไม่

5. คำถามไม่ควรจะทำให้เกิดปฏิกิริยาใด ๆ จากผู้ตอบ หรือเกิดความหวาดระแวงจากผู้ตอบ จนไม่สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องได้ เช่น การถามรายได้ควรจะใช่วิธี

เลือกจากช่วงของรายชื่อที่กำหนดไว้ แทนที่จะตอบรายชื่อได้ตามความจริง

6. คำถามควรจะต้องเรียงการถามนำ เพื่อหลีกเลี่ยงการโน้มน้าวให้ผู้ตอบตอบไปในทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ

7. คำถามไม่ควรจะต้องขึ้นอยู่กับความจำของผู้ตอบมากเกินไป เพราะอาจจะได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

8. แบบสอบถามควรจะต้องสร้างให้สอดคล้องกับตารางสถิติ และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ

9. ควรจะมีการปรับปรุงแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง โดยการทำการวิเคราะห์ (item analysis) หรือให้ผู้รู้ในเรื่องนั้น ๆ ดูความถูกต้องในแง่ภาษา และเนื้อหาที่จะถาม

10. ในขณะที่ร่างแบบสอบถาม ผู้ร่างจะต้องคำนึงถึงงานชิ้นประมวลผลข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม ควรจะเอื้ออำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

ปกติแล้วแบบสอบถามไม่ควรจะมีขนาดใหญ่เกินไป ซึ่งทำให้พนักงานแจ้งนับรู้สึกเกะกะ และไม่สะดวกในการกรอกข้อมูลหรือประมวลผลข้อมูล กระดาษที่ใช้ควรมีคุณภาพดีเพราะต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนก่อนที่จะได้เป็นข้อมูลสถิติตามประสงค์และต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบข้อมูลด้วย

การร่างแบบสอบถาม อาจจะทำได้ดังนี้

1. กำหนดจุดประสงค์ของแบบสอบถาม โดยกำหนดว่าจะใช้แบบสอบถามอย่างไร จะรวมอะไรไว้บ้าง

2. กำหนดวิธีการประเมินผลที่ได้จากแบบสอบถามอย่างไรละเอียด

3. ร่างแบบสอบถามที่คิดว่าเหมาะกับงานสำรวจ รวมถึงความประหยัด

4. ทดสอบแบบสอบถามที่ร่างขึ้น

5. ปรับปรุงแบบสอบถาม

6. ร่างข้อแนะนำในการใช้แบบสอบถามประกอบ , การเก็บรักษาและการแจกจ่ายเพื่อเผยแพร่

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเบื้องต้นกับข้อมูลในตารางสถิติ

ข้อมูลเบื้องต้นในแบบสอบถามจะเป็นแหล่งเบื้องต้นที่จะนำไปสู่ข้อมูลสถิติที่ต้องการ การเตรียมแบบสอบถาม นักสถิติจะต้องทราบว่าข้อมูลเบื้องต้นในแต่ละรายการจะนำไปสู่ความต้องการได้อย่างไร

ข้อมูลที่บันทึกในแบบสอบถามในส่วนที่สัมพันธ์กับตารางสถิติแบ่งออกเป็นสองลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลอีกประเภทหนึ่งซึ่งไม่เกี่ยวกับการประมวลผลโดยตรง คือ identification data เพื่อให้รู้ตำแหน่งที่อยู่ของผู้ตอบ เพื่อความสะดวกในการควบคุมการทำงาน ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน เพราะในกรณีที่พบความผิดพลาด อาจต้องย้อนกลับไปค้นหาแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบข้อมูลบางรายการในตัวอংশของแบบสอบถาม

ตัวอย่างการสำรวจรายชื่อได้รายชื่อของบุคคล

	รหัส
1. ชื่อผู้ตอบ.....
2. ที่อยู่.....
3. เพศ ชาย หญิง
4. อายุ..... ปี
5. สถานภาพการสมรส โสด แต่งงานแล้ว
	อื่น ๆ
6. ระดับการศึกษา
ไม่มีการศึกษาเลข	ระดับประถมศึกษา
ระดับมัธยมศึกษา	ระดับปริญญาตรี
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	อื่น ๆ ระบุ.....
7. อาชีพ
รับราชการ	ทำงานเอกชน
ประกอบธุรกิจเอง	อื่น ๆ ระบุ.....
8. จำนวนคนที่ต้องเลี้ยงดู..... คน
(รวมถึงบิดา มารดา คนใช้ ญาติ)	

9. รายได้ต่อเดือน (รายงานตามความเป็นจริงของเดือนที่ผ่านมา).....

ต่ำกว่า #10,000 บาท	10,000 - 50,000 บาท
50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 200,000 บาท
สูงกว่า 200,001 บาท	

แยกเป็นรายได้จาก

1. เงินเดือนประจำ บาท
 2. รายได้จากการทำงานพิเศษ บาท
 3. รายได้จากทรัพย์สิน เช่น ค่าเช่า ดอกเบี้ย บาท
 4. รายได้อื่น ๆ เช่น โบนัส บาท
10. รายจ่ายต่อเดือน (รายงานตามความเป็นจริงของเดือนที่ผ่านมา)
1. ค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน เช่นค่าอาหาร ค่าเช่าบ้าน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า บาท
 2. ค่าใช้จ่ายส่วนตัว เช่น ค่าเดินทาง ค่าของขวัญ ค่าสูบบุหรี่ ยาเสพติด บาท
 3. ค่าใช้จ่ายจากการซื้อสินค้า เช่น เสื้อผ้า , โทรศัพท์ (ซึ่งเป็นรายการจำเป็นที่นอกเหนือจากเดือนอื่น ๆ) บาท

จากตัวอย่างจะเห็นว่า

ข้อมูลในข้อ 1,2 เป็นข้อมูลประเภท identification data ซึ่งจะไม่นำมาประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลในข้อ 3,5,6,7 เป็นข้อมูลซึ่งแสดงลักษณะทางคุณภาพ

ข้อมูลในข้อ 4,8,9,10 เป็นข้อมูลซึ่งแสดงลักษณะทางปริมาณ

การทดสอบแบบสอบถาม มีขั้นตอนการทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

1. ก่อนร่างแบบสอบถาม ควรจะได้ออกไปสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการบุคคลต่าง ๆ ในต่างระดับของสังคม เพื่อทดลองความเข้าใจของคำที่ใช้ ปฏิกริยาของผู้ตอบคำถาม และความสามารถที่จะให้คำตอบเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้อง
2. หลังจากร่างแบบสอบถามสำเร็จเป็นร่างครั้งที่หนึ่งแล้ว จะทำการทดสอบสัมภาษณ์ขั้นที่สอง ซึ่งการสัมภาษณ์ครั้งนี้ให้ทำตามแบบสอบถามที่ร่างสำเร็จแล้ว การทดสอบจะชี้ให้เห็นว่าคำถามใดยังใช้ไม่ได้ไม่เพียงพอที่จะให้ได้คำตอบเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง คำใดหรือประโยคใดในคำถามที่ผู้ตอบอาจจะมีความเข้าใจผิดหรือเข้าใจไม่ชัดเจนพอ หรือ

คำถามที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาจากผู้ตอบ นอกจากนี้ยังจะต้องทดสอบเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ หากผู้ตอบแสดงความเบื่อหน่ายต่อความยาวของแบบสอบถาม ก็จะต้องปรับปรุงตัดใบแบบสอบถามให้สั้นลงด้วย ในการทดสอบขั้นนี้ ควรจะใช้ผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีจำนวนมากพอประมาณ คือประมาณ 20 - 300 ราย จากผู้ตอบประเภทต่าง ๆ กัน และอาจจะทดสอบโดยให้ผู้สัมภาษณ์เป็นนักสถิติ จากผู้ช่วยร่างแบบสอบถามส่วนหนึ่ง และใช้ผู้สัมภาษณ์ในระดับพนักงานแฉงนับอีกจำนวนหนึ่ง ผู้ซึ่งจะต้องออกปฏิบัติงานเมื่อถึงเวลาทำงานจริง ข้อมูลเบื้องต้นที่บันทึกได้ควรจะได้รับการวิเคราะห์ เพื่อประเมินคุณภาพอย่างใกล้ชิด การทดสอบแบบสอบถามอาจจะมีการแก้แบบสอบถามและออกไปทดสอบอีก 2 - 3 ครั้ง จนกระทั่งได้แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ได้

3. ทำการสำรวจจะต้องทำภายใต้สภาพการที่จะทำงานจริงทุกประการ ข้อมูลที่รวบรวมได้จะต้องนำมาประมวลออกเป็นตารางตามความต้องการ และจะต้องประเมินคุณภาพของข้อมูลด้วยความระมัดระวังที่สุด หากพบข้อบกพร่องในข้อมูลบางรายการจะต้องค้นหาสาเหตุของความบกพร่อง และแก้ไขข้อบกพร่องเมื่อทำงานจริง ซึ่งอาจจะโดยการแก้ไขแบบสอบถามหรือการจัดสาขาบริหารงานใหม่ ปรับปรุงแก้ไขคู่มือการทำงาน หรืออาจจะต้องเปลี่ยนวิธีการแฉงนับก็ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลนั้นอาจจะอยู่ในรูปแบบทดสอบ หรือแบบสอบถาม สำหรับเครื่องมือที่สร้างขึ้นมานั้นนั้นยังไม่เป็นมาตรฐาน (standardized) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการนำไปทดลองใช้ เพื่อดูว่าเครื่องมือนี้มีคุณภาพดีพอที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัย การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ เราเรียกว่า pretest หรือ try out ก็มีจุดประสงค์ คือ

1. เพื่อหาความยากง่าย หรือความพอดีของเครื่องมือ
2. เพื่อหาอำนาจจำแนก ลักษณะที่จำแนก คือ ลักษณะเด่น คัดลอก
3. เพื่อดูความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ
4. เพื่อดูความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

การวิเคราะห์เพื่อจุดประสงค์ตามข้อ 1 และ 2 ทำตามรายข้อ (item) ส่วนจุดประสงค์ข้อ 3, 4 เป็นการพิจารณารวมทั้งฉบับ ในที่นี้จะเสนอการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ เพื่อดูอำนาจจำแนก (discrimination) โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. แบบสอบถามที่จะวิเคราะห์ต้องมีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ เช่น ในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 1 2 3 4 5 ตามลักษณะการตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เจอ ๆ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ
2. ตรวจให้คะแนนแต่ละข้อ แล้วรวมคะแนนทั้งฉบับของแต่ละคน
3. เรียงลำดับคะแนนจากคนที่ตอบได้คะแนนสูงสุดจนถึงต่ำสุด
4. แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มสูง และ กลุ่มต่ำ การแบ่งควรใช้วิธี 25 % บน เป็นกลุ่มสูง และ 25 % ล่าง เป็นกลุ่มต่ำ
5. ในแต่ละข้อของแบบสอบถามให้นับว่ามีคนในกลุ่มที่ได้คะแนนสูงและต่ำ ทำคะแนนในแต่ละข้อได้เท่าไร แล้วนำคะแนนของทุกคนในแต่ละกลุ่มไปหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และความแปรปรวน (s^2) สำหรับแบบสอบถามแต่ละข้อ ต้องหาค่าทั้งสองนี้จนหมดทุกข้อทั้งสองกลุ่ม ดังนั้น ในแต่ละข้อจึงเป็น \bar{x} สองค่า ของกลุ่มที่ได้คะแนนสูง 1 ค่าและค่าของกลุ่มต่ำ 1 ค่า และค่า s^2 ก็เช่นเดียวกัน
6. นำค่า \bar{x} และ s^2 ในแต่ละข้อไปหา t-test จากสูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\frac{s_H^2 + s_L^2}{n}}$$

เมื่อ n เป็นจำนวน 25 % ของทั้งหมด

7. แบบสอบถามข้อที่ให้ค่า t ตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป เป็นข้อที่มีอำนาจจำแนกสูง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ

เมื่อได้กำหนดรายการข้อมูลที่จะรวบรวมแล้วจะต้องกำหนดวิธีการแจงนับ ซึ่งสามารถทำได้ 4 วิธี คือ วิธีการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้กรอกเองทางไปรษณีย์ (mail interview) วิธีการยื่นแบบสอบถามให้กรอกเอง (self-administration) การสัมภาษณ์ (interview) หรืออาจจะใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ไปสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง (personal interview) และการโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด ซึ่งการที่จะเลือกวิธีใดก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมทั้งในด้านความสามารถของผู้ตอบ ค่าใช้จ่ายใน

การดำเนินงานและความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องการ จะเห็นว่าการส่งแบบสอบถามไปให้ ผู้กรอกเองทางไปรษณีย์จะประหยัด สะดวกสบาย แต่พนักงานสำรวจจะไม่มีโอกาสได้ สังเกตกริยาตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ และจะมีปัญหาการไม่ได้รับคำตอบกลับคืนมา (non-response) การส่งแบบสอบถามเพื่อไว้มาก ๆ ไม่ใช่หนทางแก้ปัญหาที่ถูกต้อง อาจต้องใช้การกำหนดเวลาส่งคืนแบบสอบถาม ซึ่งถ้าได้แบบสอบถามกลับคืนมาน้อย ควรใช้วิธีการทวงถามไปยังหน่วยงานที่สำรวจที่ยังขาดหายไปนั้น ทำซ้ำ ๆ จนกว่าจะได้ แบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการ การยื่นแบบสอบถามให้กรอกเอง และการสัมภาษณ์ มีวิธีการที่ใกล้เคียงกัน หรืออาจใช้ทั้งสองวิธีร่วมกันก็ได้ วิธีการนี้สามารถแก้ปัญหาการ กรอกข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจได้โดยเฉพาะ ถ้า แบบสอบถามที่ใช้มีน้ำหนักเกินไป และไม่มีคำอธิบายหรือคำชี้แจงที่เพียงพอ แต่ทั้งสอง วิธีนี้จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง ส่วนการโทรศัพท์สอบถาม เป็นวิธีสะดวกสบายแต่ ไม่เหมาะกับงานวิจัย หรืองานสำรวจที่ต้องการความถูกต้อง และความเชื่อถือของข้อมูล วิธีนี้จะใช้ได้กับงานเฉพาะเจาะจงของผู้มีโทรศัพท์ใช้เท่านั้น ซึ่งเป็นวิธีที่มีปัญหาในการ ให้ได้ข้อมูลมามาก เช่น ผู้ตอบไม่ต้องการพูดโทรศัพท์นาน ผู้ตอบอาจจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ แท้จริง หรืออาจจะไม่ตอบเลย และข้อจำกัดคือคำถามควรมีจำนวนน้อย ๆ

ในการรวบรวมข้อมูลบางอย่าง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ หรือ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริโภคอาหาร อาจจะต้องใช้วิธีการวัดแบบปรนัย (objective measurement technique) เช่น ตั้งแปลงเก็บเกี่ยวหาผลผลิตกันจริง ๆ หรือชั่ง ตวง วัดปริมาณอาหารที่บริโภคกันจริง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ขั้นตอนในการสำรวจ

การที่ไม่เข้าใจในหลักการและปัญหาของงานสำรวจนั้นจะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลและผล ของการสำรวจเป็นไปได้อย่างยิ่ง งานสำรวจส่วนใหญ่จะวางรูปแบบและการประเมินผลไว้ แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางการเมือง , ทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่ง โดยปกติจะมีการเตรียมตารางรายการคำถามและ การสัมภาษณ์ไว้อย่างละเอียด ซึ่งแบบ ฟอรมบันทึกข้อมูล จะมีคำถามและการสุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของ การสำรวจ รูปแบบพื้นฐานของการสำรวจโดยทั่ว ๆ ไป จะอธิบายอย่างสั้น ๆ ในขั้นต้น และจะให้รายละเอียดพอที่จะสำรวจในขั้นตอนต่อ ๆ ไปได้

ขั้นตอนที่ 1 ควรจะอธิบายคำตอบที่ได้จัดไว้ในแต่ละคำถามที่ว่า อะไรเป็นปัญหาของ การสำรวจ และการสำรวจสามารถช่วยให้ได้ข้อมูลทางใดบ้าง ถ้าได้ศึกษาในรายละเอียด-

เอ็ชดของความจรงทงหมดก็สามรถตอบคําถามเหล่านี้ได้ ผู้บริหารอาจจะต้องเสยเวลาในการเรยนรู้ว่ ภาษใต้อํการของตนต้องการอะไรจรง ๆ วัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้นต้องมี การตรวจสอบว่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ใ้แก่อํการได้มากน้อยเพยงไร บางคร้งการ สํารวจโดยวิธีง่าย ๆ ก็ไม่สามารถสร้างประโยชน์ ทำให้ไม่จำเป็นที่จะต้องทำการสํารวจ การให้ความรู้ในรายละเอียดเกยกับการสํารวจมากเท่าใด จะทำให้เสยค่าใช้จ่ายมาก ต้องพิจารณาว่าได้ประโยชน์จากการสํารวจค้กับเวลา และค่าใช้จ่ายที่เสยไปมากหรือน้อย ค่าของข้อมูลบางค่าอาจจะปรากฏชัดเจนและมีประโยชน์ โดยที่เราอาจจะมองข้ามค่าเหล่านี้ไปได้

ขั้นตอนที่ 2 เราจะได้รายละเอียดและข้อมูลที่ต้องการได้อย่างไร สองวิธีการหลัก คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และการส่งพนักงานที่มีประสบการณ์ไปสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 3 ควรเตรียมแบบฟอร์มของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนใจได้ทุกประเด็น มิฉะนั้นจะทำให้การสํารวจล้มเหลวได้ ถ้าการ คํานวณให้ค่าตอบที่แตกต่างกันแต่ละคําถามในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล ควรจะให้รหัส ซึ่งเรา จะสามารถอภิปรายผลจากการคํานวณ ในแต่ละขั้นได้จากการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ โดยหลักการคํานวณโดยเฉพาะที่จะนำมา ซึ่งความสัมพันธ์ภายในคุณสมบัติของหน่วยตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างขนาดเล็กจึงให้ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ที่ไม่ดีพอ ซึ่งจุดนี้เองที่ขั้นตอนแรก ๆ ของการสํารวจ เราอาจจะมองข้ามไป ยกเว้นเราจะวิเคราะห์ข้อมูลในท้ายที่สุด โดย พิจารณาที่จะประยุกต์ใช้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ตัวอย่างที่เลือกมาต้องมีขนาดที่ให้ผลน่าเชื่อถือได้มากที่สุด สำหรับค่าใช้จ่ายที่เสยไป

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งจะทำการสํารวจตัวอย่างก่อน เพื่อตรวจสอบว่ แบบสอบถามสามารถครอบคลุมสิ่งที่ต้องการ จะศึกษาครบถ้วนหรือน้อย เพยงไร จำนวนตัวอย่างที่ไปสอบถามนั้นไม่สำคัญเท่ากับการที่ได้ตัวอย่างมาแบบสุ่ม ปกติ ต้องการผู้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์ในการสํารวจตัวอย่างนี้ เพราะสามารถตรวจสอบข้อบกพร่องบางประการของคําถามในแบบสอบถามได้ ผลลัพธ์จากการสํารวจตัวอย่างไม่สำคัญเท่ากับการได้ เรยนรู้ถึงความเข้าใจในคําถามแต่ละคําถามของผู้ถูกสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 6 ก่อนจะเร่ิมงานสนาม ควรมีการอบรมพนักงานสัมภาษณ์ เพื่อตกลงทําความเข้าใจในคําถามบางคําถามซึ่งยากที่จะเรยนรู้หรือเข้าใจ เมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดปัญหาเหล่านั้น ในงานสํารวจตัวอย่างพนักงานสัมภาษณ์จะต้องมีหน้าที่อธิบาย และทําให้ผู้ถูก

สัมภาษณ์เข้าใจคำถามในแนวเดียวกันหมด

ขั้นตอนที่ 7 เมื่องานสนามเริ่มต้น แบบสอบถามถึงมือของผู้ถูกสัมภาษณ์ แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลได้ถูกลงรายละเอียด เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากคำตอบ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ควบคุมการสัมภาษณ์ของแต่ละเขต จะต้องตรวจสอบกลับไปยังผลลัพธ์นั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 8 ถ้าข้อมูลหรือรายละเอียดที่ได้รับมาถูกเปลี่ยนเป็นรหัส และนำมาประมวลผล ซึ่งควรจะมีตัวแทนจากหลาย ๆ พื้นที่ ที่ออกงานสนามมาร่วมกันแปลผลลัพธ์เป็นความหมายที่ถูกต้องสมบูรณ์ ส่วนการแสดงความคิดเห็นที่ไม่สามารถเปลี่ยนเป็นรหัสได้ จึงควรพิจารณาและรายงานผลในรูปแบบรายงานการสำรวจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์เช่นกัน

การสัมภาษณ์ (interviewing)

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยที่ผู้เก็บข้อมูลเป็นผู้ถามคำถาม เมื่อผู้ให้คำตอบ ตอบอย่างไร ผู้ถามก็จดบันทึกคำถามเอาไว้ ทั้งนี้ผู้เก็บข้อมูลอาจจะใช้แบบบันทึกข้อมูลหรือไม่ใช้ก็ได้ หรืออาจจะทำเป็นตารางการสัมภาษณ์ (interview schedule) ก็ได้ บางครั้งอาจจะไม่มีการจดบันทึกข้อมูลในขณะสัมภาษณ์ แต่ใช้เทปบันทึกเสียงเอาไว้ แล้วค่อยถอดเป็นข้อความ จดบันทึกภายหลัง ตามประเด็นปัญหาที่ต้องการได้ข้อมูล

การสัมภาษณ์เป็นระเบียบวิธีการอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้ในการหาข้อเท็จจริงจากตัวอย่างเป็นเทคนิคที่สำคัญในการช่วยสืบเสาะหาข้อเท็จจริงให้ได้ความรู้ และความจริงที่ต้องการทราบ ดังนั้น ความหมายของการสัมภาษณ์ คือเป็นการสนทนาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงอย่างมีระเบียบและมีหลักเกณฑ์

โดยทั่ว ๆ ไปเป็นที่ทราบกันอยู่ว่าการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จะทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ เที่ยงตรง เพราะผู้สัมภาษณ์สามารถถามเพิ่มเติม หรือประเมินคำตอบได้จากสถานการณ์ในการตอบคำถามของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่เป็นการเก็บข้อมูลที่ปฏิบัติค่อนข้างยาก จึงมีเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบต่าง ๆ

รูปแบบของการสัมภาษณ์

ในการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์นั้น สามารถแบ่งแบบของการสัมภาษณ์ได้ 2 แบบ คือ

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) หรือการสัมภาษณ์ที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน (standardized interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่เตรียมคำถามโดยใช้ถ้อยคำอย่างเดียวกัน ลำดับคำถามอย่างเดียวกันเอาไว้ล่วงหน้า และใช้เป็นแบบสำหรับถามผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน เป็นการสร้างมาตรฐานเดียวกันในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการ

3. คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ

4. คำถามเกี่ยวกับความรู้เป็นการค้นหาข้อเท็จจริง

การเตรียมการสัมภาษณ์

1. ผู้สัมภาษณ์ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวความคิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์ของโครงการ / งานวิจัย ความหมายของคำถามแต่ละหัวข้อที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ จะต้องทราบถึงคำตอบที่อาจเป็นไปได้ของแต่ละคำถาม ในกรณีที่เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิด เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์จะได้อธิบายการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความไม่เข้าใจหรือตอบคำถามไม่ตรงประเด็น

ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จึงต้องทำความเข้าใจกับผู้ถูกสัมภาษณ์ 3 ประการ คือ

1. ชี้แจงให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจลักษณะทั่วไปของโครงการ / งานวิจัย
2. ชี้แจงให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าการสัมภาษณ์นั้น ๆ จะมีประโยชน์ต่อโครงการหรืองานวิจัย

3. จะต้องพยายามรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ถูกสัมภาษณ์มากที่สุด

2. มีการวางแผนการสัมภาษณ์ เช่น

- จะสัมภาษณ์ผู้ใด ก่อนหรือหลังอย่างไร
- จะใช้สถานที่แห่งใดในการสัมภาษณ์
- จะสัมภาษณ์เวลาใดจึงจะเหมาะสมมากที่สุด
- จะต้องมีการนัดหมายก่อนหรือไม่ ถ้าต้องนัดหมาย จะนัดหมายอย่างไร
- จะเดินทางไปสัมภาษณ์อย่างไร
- จะแบ่งความรับผิดชอบในการสัมภาษณ์อย่างไร
- เมื่อพบปัญหาบางอย่างจะแก้ไขอย่างไร

3. จะต้องมีการชี้แจงผู้ที่จะทำการสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้ที่จะไปทำการสัมภาษณ์จะต้องได้รับการปฐมนิเทศ และฝึกการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นในสถานการณ์จริง ก่อนจะออกไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในสนาม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภูมิหลังของการสัมภาษณ์นั้น ๆ ทั้งยังสามารถหาจุดบกพร่องของคำถาม หรือความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการสัมภาษณ์ด้วย ถ้ามีการเตรียมการสัมภาษณ์ในสถานการณ์จริง จะช่วยให้ทราบปัญหาและทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาแต่ละอย่าง ซึ่งเป็นการเตรียมทางเลือกในการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้าด้วย

4. การแจ้งการสัมภาษณ์ ก่อนจะไปสัมภาษณ์บุคคลหรือหน่วยงานใด ควรดำเนินการดังนี้

ก. ทำหนังสือแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ที่จะถูกสัมภาษณ์ได้ทราบ เรื่องราว ความมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ ตลอดจนความสำคัญของข้อเท็จจริงที่จะได้จากการสัมภาษณ์ต่อโครงการ / งานวิจัยนี้

ข. อธิบายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่าคำถามจะอยู่ในรูปใด มีความมุ่งหมายอย่างไร เพื่อจะได้เตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้า

ค. ควรแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะเก็บไว้เป็นความลับ

เทคนิคในการสร้างบรรยากาศของการสัมภาษณ์

1. ผู้สัมภาษณ์จะต้องเลือกเวลาและสถานที่ที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความสะดวกที่สุดที่จะให้สัมภาษณ์ เช่น อากาศควรจะถ่ายเทดี มีความเงียบไม่พลุกพล่าน ระยะเวลาที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าง สภาพอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์

2. การสร้างและรักษาความไว้วางใจของผู้ให้สัมภาษณ์ ในการที่จะทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเองนั้น ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ จนแน่ใจว่า ผู้สัมภาษณ์นั้นมีความจริงใจและมีเหตุผลสมควรที่มาสัมภาษณ์ ควรแนะนำตัวเองว่าเป็นใคร มาจากไหน มาทำอะไร มีวัตถุประสงค์คืออะไร การถามควรหลีกเลี่ยง การก่อให้เกิดการกระอักกระอ่วนใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

3. ควรสร้างบรรยากาศให้ไม่เครียด

- ให้เวลาในการฝึกหาคำตอบแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่เข้ารีต รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว
- ไม่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นจำเลยที่ต้องคอยตอบข้อซักถาม
- จะต้องใช้ไหวพริบในการเลือกคำถามที่ทำให้ผู้ตอบสบายใจ
- ต้องแสดงความสนใจกับคำตอบทุกคำตอบถึงแม้จะเป็นคำตอบที่ไม่ตรงประเด็นก็ตาม
- ควรเริ่มต้นด้วยคำถามที่เป็นกลางทั่ว ๆ ไปก่อน แล้วค่อยวกเข้าสู่เรื่องส่วนตัว แต่อย่าถามอ้อมค้อมเพราะผู้ถูกสัมภาษณ์จะจับได้ ซึ่งอาจจะให้ได้คำตอบแบบอ้อมค้อมกลับมา
- ควรสังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย เมื่อเกิดความเครียด ควรปรับเปลี่ยนเรื่องเพื่อสร้างบรรยากาศใหม่
- อย่าแสดงอาการประหลาดใจ เมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบข้อเท็จจริงบางอย่าง

ที่ไม่เคยทราบมาก่อน

4. ควรเริ่มที่เป็นกันเอง

- อย่าทำตัวเป็นผู้รู้ดีกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์
- ถ้าการสัมภาษณ์ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เสียเวลานานเกินไป ควรแบ่งเวลา มาขอสัมภาษณ์ใหม่อีกครั้ง แทนที่จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
- ควรแต่งกายให้สุภาพและวางตัวให้เหมาะสม
- ควรหลีกเลี่ยงการกระทำอย่างเป็นทางการ
- ควรดูบรรยากาศว่าจะนั่งในลักษณะใดจึงจะเหมาะสม
- การเขียนบันทึกขณะสัมภาษณ์ ควรจัดหมาให้เหมาะสม

ข้อควรระวังในการสัมภาษณ์

1. แต่ละคำถามควรมีประเด็นเดียว เป็นปรนัยและชัดเจน
2. หลีกเลี่ยงการใช้คำถาม "ทำไม" เพราะอาจมีคำตอบได้หลายแง่
3. ควรใช้คำถามที่เป็นกลาง ไม่ใช้คำถามนำ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ คล้อยตาม
4. คำถามควรเกี่ยวข้องกับเนื้อหาสัมพันธ์กัน อาจเริ่มจากคำถามง่าย ๆ ก่อน
5. หลีกเลี่ยงคำถามที่จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาจากผู้ถูกสัมภาษณ์

ข้อดีของการสัมภาษณ์

1. สามารถเก็บข้อมูลได้ ถึงแม้จะเป็นผู้อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ก็ตาม
2. สามารถแก้ปัญหาจากการได้ข้อมูลกลับคืนมาน้อย เมื่อใช้แบบสอบถาม
3. สามารถดัดแปลงคำถามให้เหมาะสมกับผู้ตอบ แต่ละคนได้
4. สามารถถามจนได้ข้อมูลครบถ้วน และถูกต้อง
5. สามารถสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจ เพื่อเขียนเชิงถามทางอ้อมได้

ข้อเสียของการสัมภาษณ์

1. ต้องเสียเวลามาก และค่าใช้จ่ายสูงมาก
2. ต้องให้ผู้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์มาก
3. อาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้อง เพราะผู้ตอบเกิดอคติ
4. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง มีความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล
5. ข้อมูลอาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะการลืมของผู้ตอบ หรือผู้ตอบพูดเกินความเป็นจริงได้