



การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ

Interviews for Qualitative Research

สุภัททา ปิณฑะแพทย์*

ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ คณะพัฒนารุกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Supatta Pinthapataya*

Specialist Faculty of Business and Industry Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

*Corresponding Author, Tel. 08 4558 8054, E-mail: supatta.p@bid.kmutnb.ac.th DOI: 10.14416/j.bid.2021.03.025

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นรูปแบบหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้วิธีการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้ข้อมูล ฐานะผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจากความรู้และประสบการณ์ตรงของบุคคลที่ให้สัมภาษณ์

รูปแบบการสัมภาษณ์

1) สัมภาษณ์ทั่วไป (General Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐาน เช่น อายุ รายได้ ความต้องการส่วนบุคคลในการดำรงชีวิต เป็นต้น ส่วนใหญ่มักจะเป็นการพูดคุยสนทนาเพื่อจุดประกายแนวคิดและค้นหาความสำคัญที่แท้จริงของการวิจัย การสัมภาษณ์ทั่วไปจึงอยู่ในกระบวนการเริ่มต้นของการทำวิจัย หรือต้องการศึกษาระงานและสมรรถนะที่จำเป็นโดยวิธีการสัมภาษณ์ในงาน (Behavioral Event Interview)

2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคล (In-depth Interview) เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกเพื่อต้องการได้ข้อมูล ที่อยู่ในตัวผู้ให้สัมภาษณ์อย่างละเอียดถี่ถ้วน การถามนอกจากจะขอให้อธิบายความแล้ว จะต้องถามถึงเหตุผลด้วย การสัมภาษณ์แบบนี้ จะทำให้ผู้วิจัยได้ความรู้ ที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) หรือมุมมอง (Viewpoint) รวมทั้งเจตคติ ความต้องการ ความเชื่อ และความคิดเห็นที่เป็นอุดมคติของผู้ให้สัมภาษณ์

3) การสัมภาษณ์กลุ่มหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีโอกาสได้รับฟังคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มด้วย ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มจะต้องคอยระวังที่จะไม่กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งหรือโต้แย้งกัน การสัมภาษณ์กลุ่ม มักจะทำเพื่อหาฉันทมติหรือเพื่อหาแนวทางในการนำมาประกอบการตัดสินใจ การสัมภาษณ์กลุ่มหรือการสนทนากลุ่ม สามารถนำมาใช้ได้ในการบวนการ เช่น



เมื่อต้องการตกผลึกในการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิโดยสามารถสรุปเป็นผลการสัมภาษณ์ได้ในเวลานั้นด้วยการลงมติเห็นชอบ การสนทนากลุ่มอาจนำมาใช้เพื่อต้องการความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อดำเนินการวิจัยต่อไป หรืออาจนำมาใช้เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการวิจัยเพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะตามผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการสัมภาษณ์

1) วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นวิธีสัมภาษณ์ที่มีการจัดเตรียมข้อคำถามไว้เป็นชุดคำถามที่สมบูรณ์ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการ และทำการสัมภาษณ์หรือซักถามตามประเด็นข้อคำถามที่จัดไว้ แบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเหมาะกับการสัมภาษณ์ทั่วไป

2) วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นวิธีสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์จัดเตรียมประเด็นสัมภาษณ์ไว้แบบกว้าง ๆ สามารถแทรก หรือเพิ่มเติมประเด็นเพื่อซักถามเมื่อต้องการให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเพิ่มขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการเก็บข้อมูลและการรวบรวมรายละเอียดด้วยการจดบันทึก รายละเอียดทุกคำพูดโดยตรงของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ในการสัมภาษณ์จะต้องมีการเก็บข้อมูลอย่างมีระบบด้วยการบันทึกให้ละเอียด ผู้สัมภาษณ์มักจะต้องอนุญาตในการบันทึกเสียงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม ควรมีการแสดงจรรยาบรรณ (Code of Ethics) เช่น การปกปิดข้อมูลและชื่อผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ เป็นต้น และเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลายควรให้สิทธิในการปรับเปลี่ยนหรือยกเลิกข้อมูลได้

มารยาทในการสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ ควรสร้างบรรยากาศเพื่อความสัมพันธ์ที่ดีในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ และให้เกียรติผู้ให้สัมภาษณ์ โดยควรระมัดระวังในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ไม่ควรซักถามในเรื่องทฤษฎี หรือหลักการทางวิชาการ
- 2) ไม่ควรซักถามเกี่ยวกับความลับขององค์กร
- 3) ไม่ควรโต้แย้งแต่สามารถขอความกระจ่างเพิ่มเติมได้
- 4) ไม่ควรพูดหรือแสดงองค์ความรู้หรือแสดงความคิดเห็นส่วนตัว
- 5) ไม่ควรใช้เวลานานในการอารัมภบทในแต่ละข้อคำถาม
- 6) ไม่ควรใช้วาจาหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ
- 7) ไม่ใช้คำพูดที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจแก่ผู้ให้สัมภาษณ์

ฯลฯ



หลักการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) วิธีการหนึ่งคือการนำเนื้อหาที่ได้บันทึกมาทำการถอดความ ทั้งที่เป็นคำพูด อากัปกริยาและท่าทีของผู้ให้สัมภาษณ์ในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ นำมาจัดระบบด้วยการแจกแจง ด้วยการตีความและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล เพื่อนำมาสังเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูล ให้เป็นหมวดหมู่ การนำข้อความของผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมาบูรณาการและจัดเรียงให้เข้ากลุ่มเพื่อนำไปกำหนดเป็นปัจจัยในด้านต่าง ๆ ตามหลักการและทฤษฎีที่เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้วิจัยในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้สมเหตุสมผลและที่ถูกต้องโดยปราศจากอคติ ด้วยวิธีนี้มีวิธีเขียนรายงานผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยให้ใส่รหัสผู้ให้สัมภาษณ์กำกับไว้ หรืออีกวิธีหนึ่ง คือ การค้นหาค่าความถี่ของคำหรือประโยคที่ปรากฏจากการถอดคำสัมภาษณ์ โดยจัดทำเป็นตารางรวมของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประเด็นที่สำคัญจากนั้นรวมกลุ่มประเด็นให้เป็นปัจจัย

สรุป การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเป็นบทบาทของผู้วิจัยที่ต้องทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองอย่างละเอียดแบบเจาะลึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการตีความด้วยทักษะของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและด้วยเหตุผลเชิงหลักการและทฤษฎีและสามารถแสดงผลการวิจัยด้วยตรรกะทางทฤษฎีที่เป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] L. Busetto, W. Wick, & C. Gumbinger. (2020). How to Use and Assess Qualitative Research Methods. *Neurological Research and Practice*, 14(2). <https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z>
- [2] Hollowitz, J. & Wilson, C.E. (1993) Structured Interviewing in Volunteer Selection. *Journal of Applied Communication Research*, 21, 41-52.
- [3] Jamshed, S. (2014). Qualitative Research Method-interviewing and Observation. *Journal of Basic and Clininal Pharmacy*, 5(4), 87–88.
- [4] Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Sage Publications.

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภัททา ปิณฑะแพทย์
หัวหน้าบรรณาธิการ