เทคนิคการเก็บข้อมูลการวิจัย

ดร.กาญจนา รอดแก้ว
นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน

๑. การสัมภาษณ์ (Interview)

๑. มีจุดเน้นในการสัมภาษณ์ที่ชัดเจน : การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพแต่ละครั้งเจาะจงหาความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น และเจาะจงทัศนะของผู้ตอบเป็นหลัก ไม่ใช่ความเห็นของคนทั่วไป

๒ เปิดกว้าง : ถามคำถามเสมือนว่าไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อนเลย เปิดกว้างสำหรับข้อมูลที่อาจเป็นไปได้ทุกรูปแบบ ไม่สร้างกรอบของคำตอบและกรอบการตีความไว้ล่วงหน้า

๓. ทำคำตอบที่ไม่ชัดเจนให้กระจ่างโดยเร็ว : ความไม่ชัดเจนในคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ เป็นหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์ที่จะทำให้กระจ่างว่าความไม่ชัดเจนนั้นเป็นธรรมชาติของสิ่งที่กำลังพูดถึง หรือว่าเป็นเพราะการสื่อสารไม่ดีพอ

๔. จับตาความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์ : กระบวนการสัมภาษณ์อาจทำให้ผู้ตอบเกิดความตระหนัก หรือได้ความรู้ในเรื่องที่กำลังพูดถึงอยู่ด้วยความรู้นั้นผู้ตอบอาจจะเปลี่ยนคำตอบหรือเปลี่ยนความหมายที่เขาให้ไว้ก่อน ผู้สัมภาษณ์ต้องกำหนดเองว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้มีผลต่อข้อมูลที่ได้หรือไม่ อย่างไร

๕. ทำการบ้านก่อนการสัมภาษณ์อย่างดี : ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการสัมภาษณ์มีผลต่อความสมบูรณ์และความลึกของข้อมูลที่ได้ ผู้สัมภาษณ์ควรเตรียมตัวอย่างดีก่อนการสัมภาษณ์ ด้วยการหาความรู้พื้นฐานในเรื่องนั้นๆอย่างเพียงพอ

๖. สร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ให้สัมภาษณ์ : ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ผู้สัมภาษณ์ต้องตระหนักในเรื่องนี้เสมอ

คุณสมบัติของการเป็นนักสัมภาษณ์ที่ดี

๑. มีความรู้ในเรื่องที่ทำการสัมภาษณ์ : สามารถดำเนินการสนทนาในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีน้ำมีเนื้อ รู้ประเด็นของเรื่องที่สัมภาษณ์

๒. ถามคำถามชัดเจน : ใช้คำถามสั้น เข้าใจง่าย ไม่ใช้ภาษาวิชาการโดยไม่จำเป็นถ้าเป็นไปได้ ควรพูดภาษาเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์

๓. สุภาพ : ให้โอกาสผู้ตอบพูดจนจบก่อนตั้งคำถามต่อไป กระตุ้นให้ผู้ตอบพูดในภาษาของเขาเองและพูดตามแบบของเขา รอได้ในระหว่างที่ผู้ตอบเงียบอยู่ ทำให้ผู้ตอบเข้าใจว่า ความคิดที่แตกต่างหรือท้าทายของเขาเป็นสิ่งที่ยอมรับได้

๔. เป็นคนไวต่อสิ่งที่ได้ฟัง : ฟังคำตอบอย่างจดจ่อในเนื้อหาของสิ่งที่ผู้ตอบพูด จับความหมายในคำตอบได้เร็ว แสดงความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้ตอบ รู้ว่าเมื่อไหร่การสัมภาษณ์ได้มาถึงจุดที่ผู้ตอบสะเทือนอารมณ์เกินกว่าที่จะถามเรื่องนั้นต่อไป

๕. เปิดกว้าง : สำหรับทุกเรื่อง ทุกประเด็น ที่อาจจะมีความสำคัญต่อเรื่องที่ทำการสัมภาษณ์ รู้ว่าประเด็นใดควรตามถามเพื่อความลึกและรายละเอียด ประเด็นใดไม่ควรติดตาม

๖. คุมสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ได้เก่ง : ไม่กลัวที่จะขัดจังหวะอย่างสุภาพ เมื่อเห็นว่าผู้ตอบพูดออกนอกประเด็น รู้ว่าตัวเองกำลังค้นหาอะไร เข้าใจจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์

๗. จำเก่ง : จำสิ่งที่ผู้ตอบพูดได้ดี (ควรจดบันทึกไปด้วยระหว่างการสัมภาษณ์) สามารถใช้คำที่ผู้ตอบพูดแล้วมาซักเพื่อความกระจ่างชัด หรือเพื่อรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถเชื่อมโยง สิ่งที่ผู้ตอบพูดในเวลาต่างๆกัน เข้ากันได้อย่างมีความหมาย

๘. ตีความเก่ง : สามารถตีความสิ่งที่ได้ฟัง และขอให้ผู้ตอบยืนยันว่าที่ตีความนั้นตรงตามที่เขาหมายถึงหรือไม

สิ่งที่ต้องเตรียมในการสัมภาษณ์

- ชุดคำถาม
- คนสัมภาษณ์
- คนบันทึกข้อมูล / บันทึกเสียง/ถ่ายภาพ
- ถอดเทปการสัมภาษณ์

ขั้นตอนการสัมภาษณ์

- แนะนำตัว
- ชี้แจงวัตถุประสงค์ความเป็นมา
- ขออนุญาตบันทึกเสียง/ถ่ายภาพ
- จบการสัมภาษณ์แบบประทับใจ

๒. การสนทนากลุ่ม (Focus groups)

กลวิธีการสนทนากลุ่ม

- กระตุ้นให้ผู้ร่วมในวงสนทนากลุ่มพูดโต้ตอบกันเอง มากกว่าพูดกับผู้ดำเนินการสนทนา
- รู้ว่าเมื่อไหร่ควรซักต่อ และเมื่อไหร่ควรใช้ความเงียบให้เป็นประโยชน์
- ซักถามต่อโดยไม่ชี้นำคำตอบ ไม่ชี้นำแนวทางที่จะตอบคำถาม
- สามารถสื่อความไม่เข้าใจของตนให้ผู้ร่วมสนทนารู้ได้โดยไม่จำเป็นต้องพูด (ใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสมบอกความไม่เข้าใจของตน)
- ให้ความสนใจสิ่งที่ผู้ร่วมสนทนาพูด เพื่อชักจูงให้คนอื่นในกลุ่มสนทนาด้วย (แสดงความสนใจ เพื่อดึงให้ผู้อื่นในกลุ่มสนใจด้วย)
- มีความไวต่อภาษาท่าทางที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มแสดงออก (เข้าใจภาษาท่าทางได้เร็ว)
- ไม่ด่วนสรุปว่าสิ่งที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มบอก คือสิ่งที่เขาหมายความตามนั้นจริงๆ
- กระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มมีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลายด้วยความจริงใจ
- กระตุ้นอย่างสุภาพให้คนที่ไม่ค่อยพูดได้พูด และให้คนที่พูดมากๆเงียบลงบ้าง
- แสดงความนุ่มนวล แต่ก็มั่นคงในจุดยืน แสดง”อาการวางเฉยอย่างเป็นวิชาการ”(ไม่มีอคติ ไม่มีพิรุธ) บวกกับ “ความเห็นอกเห็นใจ อย่างเข้าใจ” เห็นใจ เข้าใจ แต่ไม่เข้าข้าง
- ให้โอกาสผู้ร่วมสนทนาพูดเสมอ แต่ให้พูดอยู่ในประเด็น
- ทำใจไว้ก่อนว่าสิ่งที่คาดไม่ถึงอาจเกิดขึ้นได้เสมอ เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับสิ่งเหล่านั้น คาดไว้ล่วงหน้าว่าสิ่งที่คาดไม่ถึงน่าจะมีอะไรบ้าง
- พร้อมที่จะปรับกลวิธีทันทีที่เห็นว่า วิธีดำเนินการสนทนาที่เป็นอยู่นั้นไม่ได้ผลหรือไม่สามารถเจาะถึงข้อมูลในส่วนลึกได้
- นำเทคนิคอื่นๆมาใช้เสริมเมื่อเห็นว่าผู้ร่วมในวงสนทนาไม่สามารถตอบคำถามตรงๆได้ เช่น การใช้อุปกรณ์เพื่อกระตุ้นความคิดของผู้ร่วมในวงสนทนา

คุณสมบัติที่พึงปรารถนาของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม

๑. มีความสุขุมเยือกเย็น
๒. มีหน้าตา บุคลิกที่รับแขก
๓. นับถือและยอมรับผู้อื่นด้วยความจริงใจ
๔. แสดงความเป็นคนอบอุ่นและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
๕. มีทักษะในการพูดและเข้ากับคนอื่นได้ดี
๖. เป็นผู้ฟังที่ดี

๗. มีความกระตือรือร้น

๘. ตระหนักในกิริยาท่าทางของตนเสมอ (การแสดงสีหน้า ท่าทาง)

๙. วางตัวได้เหมาะสม

๑๐. เข้ากับผู้อื่นได้ดี

๑๑. มีความสามารถในการจับประเด็น

Remember

@ ...การสนทนากลุ่ม ไม่ใช่การสัมภาษณ์คนเป็นกลุ่ม แต่เป็นการอภิปรายมากกว่าการสัมภาษณ์

@ ...การสนทนากลุ่มไม่ใช่การระดมสมองของกลุ่มผู้รู้ซึ่งมุ่งหาข้อสรุปที่ลงตัว (consensus) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่การสนทนากลุ่มมุ่งหาความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ร่วมวงสนทนาซึ่งอาจแตกต่างกันหลากหลาย ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องลงรอยกันเสมอไป

สิ่งที่ต้องเตรียมในการสนทนากลุ่ม

- ชุดคำถาม
- ผู้ดำเนินการสนทนา
- ผู้บันทึกข้อมูล / บันทึกเสียง/ถ่ายภาพ
- ผู้ช่วย/ผู้สังเกตการณ์
- ผู้บันทึก mind map
- รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
- ถอดเทปการสนทนา

ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม

- แนะนำตัว
- ชี้แจงวัตถุประสงค์ความเป็นมา
- ขออนุญาตบันทึกเสียง/ถ่ายภาพ
- จบการสนทนาแบบประทับใจ

****