**1. เทคนิคการรวบรวมข้อมูล**

**1.2 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documents)**

เอกสารเป็นหลักฐานสำคัญที่จะทำให้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกมองเห็นภาพรวม ทั้งระบบทั้งที่เป็นปัจจัยกระบวนการและผลลัพธ์ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อีกทั้งเอกสารหลักฐานยังสามารถระบุถึงพฤติกรรมของบุคคล วัฒนธรรม ความมุ่งมั่นตั้งใจหรือความรู้ความสามารถได้อีกด้วยเปรียบเสมือนแผนที่นำทางที่จะช่วยให้กระบวนการเริ่มต้นได้ตรงจุดที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักการสำคัญของการรวบรวมข้อมลูที่เป็นเอกสารหลักฐานคือ ผู้รวบรวมข้อมูลต้องคัดเลือกก่อนว่า เอกสารหลักฐานเหล่านั้นให้ข้อมูลที่มีคุณภาพหรือไม่ และต้องศึกษาเอกสารหลักฐานอย่างละเอียดรอบคอบ พยายามค้นหาความหมายหรือข้อเท็จจริงที่ ปรากฏชัดเจนหรือแฝงอยู่ในเอกสารหลักฐานเหล่านั้น แล้วทำการ บันทึกข้อมูล ซึ่งอาจจดบันทึกอย่างละเอียด หรือเลือกบันทึกเฉพาะประเด็นที่สนใจตามวัตถุประสงค์ของการ รวบรวม และถูกต้องตรงตามความเป็นจริงอย่างไรก็ตามการใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

หลักฐานก็มีข้อดีและ ข้อจากัดที่ต้องพิจารณาดังตาราง 9.1 (Schmuck, 2006)

ตาราง 1 ข้อดีและข้อจากัดของการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหลักฐาน

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อดี** | **ข้อจำกัด** |
| 1. ข้อมูลที่ได้ปราศจากความลาเอียงของผู้รวบรวม เพราะข้อมูลเป็นเอกสารหลักฐานโดยตรง | 1. การบันทึกจากตัวเอกสารหลักฐานอาจไม่ สมบูรณ์ได้หากเอกสารหลักฐานนั้นมีรายละเอียดมาก หรืออาจมีความลำเอียงจากการเลือกบันทึกเฉพาะที่สำคัญหรือผู้บันทึกให้ความสนใจ |
| 2. สามารถศึกษาข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผ่าน มาแล้วในอดีตได้ | 2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล เหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้วในอดีตเป็นไปได้ยาก |

**2. การสังเกต (Observation)**

การสังเกตเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้มากสำหรับการวิจัยปฏิบัติการ เพราะเป็นวิธีที่เหมาะสมกับข้อมูลที่เป็นพฤติกรรมการกระทำกิริยาอาการหรือการแสดงออกทั้งของบุคคลและของกลุ่มบุคคลซึ่งสามารถ ใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ รับรู้และทาความเข้าใจได้ (Macintyre, 2000) การกระทำหรือพฤติกรรมสามารถบันทึกเป็นข้อมูลได้ อย่างไรก็ตามการใช้การสังเกตเป็นวิธีการรวบรวม ข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติ ข้อดีและข้อจากัดของการสังเกต ดังตาราง 9.2 (Macintyre, 2000; sch muck, 2006)

ตาราง 2 ข้อดีและข้อจำกัดของการรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกต

|  |  |
| --- | --- |
| ข้อดี | ข้อจำกัด |
| 1. เหมาะกับข้อมูลที่เป็นพฤติกรรมมากกว่าข้อมูลที่เป็นตัวเลข | 1. ผู้สังเกตอาจดัดแปลงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ถูกสัง |
| 2. สามารถสังเกตข้อมูลบางอย่างจากผู้อื่น ที่ไม่ใช่ผู้ถูกสังเกตได้ | 2. ผู้สังเกตต้องใช้เวลารอคอยนาน |
| 3. สามารถรวบรวมโดยอ้อมจากวีดีทัศน์ | 3. หากมีผู้สังเกตหลายคน ข้อมูลอาจไม่ตรงกัน |
| 4. สามารถเลือกสังเกตได้อย่างเฉพาะเจาะจง | 4. ข้อมูลบางส่วนอาจขาดหายไป ขณะเพ่งสังเกตไปเฉพาะที่ใดที่หนึ่ง |

**2.1 วิธีการสังเกต**

2.1.1 การสังเกตโดยผู้ถูกสังเกตรู้ตัวและไม่รู้ตัว (known or unknown observation)

**การสังเกตโดยผู้ถูกสังเกตรู้ตัว** ผู้สังเกตต้องเข้าไปมีส่วนร่วมอยู่ในเหตุการณ์ และใกล้ชิดกับผู้ถูกสังเกต ข้อดี คือ สามารถสังเกตพฤติกรรมได้ครบถ้วน แต่มีข้อเสียคือ ผู้ถูกสังเกตอาจแสดงพฤติกรรมไม่เป็นธรรมชาติ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการสอนของครูในห้องเรียน อาจทำให้ครูแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างจากการสอนปกติก็ได้

**ส่วนการสังเกตโดยผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว** ในบางครั้งผู้สังเกตอาจไม่สามารถเข้าไปอยู่ใกล้ชิดในสถานการณ์นั้นได้ แต่มี ข้อดีคือ ทำให้ได้พฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติแท้จริง เช่น การสังเกตการณ์สอนของครูขณะที่มีการจัดกิจกรรมนอก ห้องเรียน เป็นต้น

2.1.2 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม (participant or non-participant

observation)

การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนั้นผู้สังเกตต้องเข้าไปอยู่ในสถานการณ์เหมือนเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ซึ่งต้องทำกิจกรรมร่วมไปกับกลุ่มด้วย ซึ่งผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ วิธีนี้จะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นธรรมชาติ ส่วนการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมนั้นผู้สังเกตไม่ได้ร่วมกิจกรรมเป็นเพียงผู้ดูอยู่ห่างๆ การไม่มีส่วนร่วมนี้อาจได้ข้อมูลที่ เป็นพฤติกรรมธรรมชาติ แต่อาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น การสังเกตการประชุมของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ หรือการประชุมประจาเดือนของโรงเรียน เป็นต้น

2.1.3 การสังเกตแบบมีระบบ และไม่มีระบบ (structured or unstructured observation)

การสังเกตแบบมีระบบเป็นวิธีที่ผู้สังเกตกำหนดแนวทาง รูปแบบของการสังเกตให้เป็นระบบไว้ ล่วงหน้า ซึ่งต้องทราบว่าจะสังเกตอะไร ในเวลาใด โดยจัดเตรียมแบบบันทึกการสังเกตไว้อย่างชัดเจนว่าจะบันทึก พฤติกรรมใด และตัวผู้ถูกสังเกตคือใคร และอาจมีการซักซ้อมการสังเกตไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มี รายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องมากกว่าการสังเกตแบบไม่มีระบบที่มีลักษณะตรงกันข้าม ไม่สามารถวาง แผนการสังเกตไว้ล่วงหน้าได้ และควรใช้กับสถานการณ์เฉพาะหน้าหรือในสถานการณ์ที่ ไม่อาจวางระบบการ สังเกตได้เท่านั้น

2.1.4 การสังเกตโดยตรง และโดยอ้อม (direct or indirect observation)

การสังเกต โดยตรงเป็นวิธีที่ผู้สังเกตอยู่ในสถานการณ์จริงและรวบรวมข้อมลูจากประสาทสัมผัสทั้งหมดได้ เช่น อยู่ในห้อง ประชุมขณะที่มีการประชุม เป็นต้น ส่วนการสังเกตทางอ้อมเป็นการสังเกตผ่านเครื่องมือบันทึกข้อมูลอื่นๆ เช่น การ ใช้เทคนิคบันทึกภาพวีดีทัศน์ และเสียง (audio and video tape) การสอนของครู หรือการประชุม หรือสังเกตจาก เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นต้น ซึ่งมีข้อดีคือ สามารถสังเกตซ้ำได้หลายครั้งในภายหลัง ขจัดความลาเอียงในการบันทึกข้อมูลของผู้สังเกต มีความเหมาะสมกับบางสถานการณ์ที่หากสังเกตโดยตรงอาจจะได้ข้อมลูที่ไม่เป็นจริงได้ แต่มีข้อจำกัดคือ ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วน คุณภาพของเสียงและภาพอาจไม่ชัดเจน และอาศัยผู้เข้าไป บันทึกภาพและเสียงแทนผู้สังเกต (Macintyre, 2000)

**2.2 หลักการสังเกต**

ในการสังเกต ผู้สังเกตต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าข้อมลูที่ได้มานั้นจะมีคุณภาพ หรือถูกต้อง แม่นยำ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้สังเกตเป็นหลัก ดังนั้นในการสังเกตจึงมีข้อควรคำนึงดังนี้

2.2.1 ผู้รวบรวมข้อมูลต้องมีจุดมุ่งหมายชัดเจน

ต้องการข้อมูลอะไรบ้าง กลุ่มเป้าหมายจะต้อง สังเกตคือใครบ้างแล้วกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่จะสังเกตออกเป็นหน่วยย่อยๆ และให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด

2.2.2 ควรมีการเตรียมการสังเกตโดยวางระบบการสังเกตไว้ล่วงหน้า

หากมีผู้สังเกตหลายคนควรมี การฝึกซ้อมก่อนการสังเกตจริง เพื่อให้การสังเกตมีมาตรฐานเดียวกันและข้อมูลที่ได้มีความเป็นปรนัยมากที่สุด

2.2.3 ขณะทำการสังเกต

ผู้รวบรวมข้อมูลควรมีสมาธิจดจ่อกับสถานการณ์ ตื่นตัวตลอดเวลาและเก็บรายละเอียดให้ มากที่สุด

2.2.4 ในการสังเกตต้องหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะรบกวนผู้ถูกสังเกตให้น้อยที่สุด

เช่น การถ่ายภาพบันทึกเสียงสนทนา จะต้องระมัดระวังเพื่อให้ได้พฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด

2.2.5 การใช้อุปกรณ์ช่วยในการสังเกต

หากเป็นการสังเกตแบบรู้ตัวจะต้องขออนุญาตผู้ถูกสังเกตทุกครั้งก่อนใช้

2.2.6 การบันทึกการสังเกต

ต้องทำอย่างมีความรอบคอบให้ข้อมูลตรงตามสภาพความเป็นจริงและควรบันทึก รายละเอียดให้เร็วที่สุดเพื่อป้องกันการลืม

**2.3 แบบบันทึกการสังเกต**

แบบบันทึกการสังเกตเป็นเครื่องมือวิจัยที่ต้องสร้างขึ้นให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของการสังเกต และลักษณะข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ แบบตรวจสอบรายการ (checklists) แบบมาตร ประมาณค่า (rating scales) และแบบบันทึกพฤติกรรม (anecdotal records) แต่ละแบบมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 แบบตรวจสอบรายการ

 แบบตรวจสอบรายการ เป็นแบบบันทึกที่กำหนดพฤติกรรมที่จะสังเกตออกเป็นหน่วยย่อยๆ และผู้สังเกต ก็ตรวจสอบว่ามีพฤติกรรมเกิดขึ้นหรือไม่ ความถี่ของการเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากน้อยเพียงใด ผู้สังเกต เพียงแต่ตรวจสอบและทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรม ซึ่งแบบตรวจสอบรายการนี้เป็นแบบที่ใช้ง่าย สะดวก เหมาะสาหรับการสังเกตแบบมีระบบที่มีการวางแผนล่วงหน้าไว้

**ตัวอย่าง แบบบันทึกสังเกตพฤติกรรมการประชุมครู**

วันที่..............เดือน............................พ.ศ................... เวลา.................………...

กลุ่มครูที่สังเกต......................................................... สถานที่..............................

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ข้อ | รายการพฤติกรรม | มี | ไม่มี | หมายเหตุ |
| 1 | การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกลุ่มทำงาน  |  |  |  |
| 2 | การอาสาทำงาน  |  |  |  |
| 3 | การแบ่งงานในกลุ่มทำงาน  |  |  |  |
| 4 | การเตรียมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม  |  |  |  |
| 5 | การดำเนินการประชุมมีระบบ  |  |  |  |
| 6 | สมาชิกมีอารมณ์มั่นคงและควบคุมอารมณ์ได้ดี  |  |  |  |
| 7 | กลุ่มมีความกระตือรือร้น  |  |  |  |
| 8 | การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกัน  |  |  |  |
| 9 | การรักษาเวลาในการประชุม  |  |  |  |
| 10 | การสรุปผลการประชุม |  |  |  |

2.3.2 แบบมาตรประมาณค่า

แบบบันทึกการสังเกตที่เป็นแบบมาตรประมาณค่านั้นจะกำหนดระดับความเข้มของพฤติกรรม ของผู้ถูกสังเกตออกเป็นช่วงคะแนน โดยผู้สังเกตจะเป็นผู้ตัดสินว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นมีความเข้มอยู่ในระดับใด ตามการกำหนดน้ำหนักความเข้มของผู้สังเกต ซึ่งสามารถออกแบบเพื่อสังเกตข้อมูลรายบุคคลและรายกลุ่ม

1) แบบสังเกตรายบุคคล

**ตัวอย่าง การบันทึกการสังเกตการณ์มีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่ม**

**กลุ่มสาระการเรียนรู้.....................................................**

**วัน/เดือน/ปี.........../............/.............. ระหว่างเวลา .................. -................. น.**

|  |  |
| --- | --- |
| รายชื่อครูในกลุ่มสาระฯ  | ระดับการมีส่วนร่วมในกลุ่ม |
| มีส่วนร่วมมาก | มีส่วนร่วม | ไม่สามารถระบุได้ | มีส่วนร่วมน้อย | ไม่มีส่วนร่วม |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

2) แบบสังเกตรายกลุ่ม

**ตัวอย่าง แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการทางานเป็นทีม**

**กลุ่มสาระการเรียนรู้ ..........................................................................................**

**วันที่ .............. มีนาคม 25.... ช่วงเวลา ( ) ภาคเช้า ( ) ภาคบ่าย**

|  |  |
| --- | --- |
| พฤติกรรมที่สังเกต | มีน้อย มีเสมอ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. การเข้าร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 2. การเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี |  |  |  |  |  |
| 3. การยอมรับซึ่งกันและกัน |  |  |  |  |  |
| 4. การสนับสนุนและคอยช่วยเหลือกัน |  |  |  |  |  |
| 5. การตอบสนองต่อกิจกรรม |  |  |  |  |  |
| 6. ความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น |  |  |  |  |  |
| 7. ความกระตือรือร้นของทีม |  |  |  |  |  |
| 8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ |  |  |  |  |  |
| 9. ความรอบรู้เชี่ยวชาญในงาน |  |  |  |  |  |
| 10. ความสามารถในการเรียนรู้ |  |  |  |  |  |
| 11. การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |
| 12. การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |
| 13. การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |
| 14. การปฏิบัติงานตรงตามเวลา |  |  |  |  |  |
| 15. ผลงานมีคุณภาพ |  |  |  |  |  |

2.3.3 แบบบันทึกพฤติกรรม

แบบบันทึกพฤติกรรมเป็นแบบสังเกตที่ไม่มีรูปแบบแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับผู้สังเกตแต่ละคนจะ ออกแบบอย่างไร หากออกแบบบบันทึกการสังเกตที่ได้ข้อมูลพฤติกรรมอย่างละเอียดเที่ยงตรง ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโรงเรียน ข้อดีของแบบบันทึกพฤติกรรมคือการ ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียด ไม่จำกัดขอบเขตการบันทึกเช่นแบบอื่น แต่มีข้อเสียคือ ใช้เวลาในการบันทึกมากและมีความเป็นปรนัยน้อย

**ตัวอย่าง แบบบันทึกพฤติกรรมการทางาน**

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและบุคคลที่สังเกต

วันที่........เดือน......................ปี...................เวลา............-................

2) ข้อมูลจากการสังเกตและสนทนา

(สิ่งที่สังเกตเห็นหรือการสนทนาที่ได้ยิน)

เวลา........................

.......................................................................................................

เวลา........................

.........................................................................................................

เวลา......................

.........................................................................................................

3) ความคิดเห็นและการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้สังเกต

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**การสร้างแบบบันทึกการสังเกตมีหลักการดังนี้**

1) ศึกษาและกำหนดโครงสร้างพฤติกรรมที่จะสังเกต แยกองค์ประกอบให้เห็นรายละเอียดของพฤติกรรมทั้งหมดตามระดับความซับซ้อนของพฤติกรรม

2) กำหนดหน่วยสังเกต ซึ่งมักใช้หน่วยเวลา หรือหน่วยเหตุการณ์ หรือหน่วยบุคคลที่จะสังเกต

3) ออกแบบและจัดทำแบบบันทึกการสังเกตฉบับร่าง และควรนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อให้ทราบว่ามีข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงพัฒนาอย่างไร

4) ปรับปรุงแก้ไข จัดทำแบบบันทึกฉบับจริง

**3. การสัมภาษณ์ (Interviews)**

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการสนทนา ซักถามและโต้ตอบระหว่างผู้รวบรวมข้อมูลหรือผู้สัมภาษณ์ (interviewer) กับผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ถูกสัมภาษณ์ (interviewee) วิธีนี้ผู้รวบรวมข้อมูลมีโอกาส สังเกตบุคลิกภาพ อากัปกิริยา ตลอดจนพฤติกรรมทางกายและวาจา ขณะสัมภาษณ์ซึ่งอาจใช้เป็นข้อมูลที่ใช้ ตีความหมายพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ประกอบคำสัมภาษณ์ได้ด้วย การใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวม

**3.1 วิธีการสัมภาษณ์**

3.1.1 การสัมภาษณ์แบบมีไม่มีระบบ (structured or unstructured interviews)

การสัมภาษณ์แบบมีระบบเป็นวิธีการที่ผู้รวบรวมข้อมูลได้กำหนดรูปแบบการสัมภาษณ์ รายการคำถาม เวลาและสถานที่สัมภาษณ์ไว้เรียบร้อยแล้ว มักใช้กับกรณีมีผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคนแต่สัมภาษณ์ในเรื่องเดียวกัน ขณะสัมภาษณ์ผู้รวบรวมข้อมูลจะดำเนินการตามระบบที่วางไว้ ซึ่งทาให้บรรยากาศและวิธีการมีความคล้ายคลึงและมีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกันไม่เบี่ยงเบนอันเนื่องจากความแตกต่างในการสัมภาษณ์ แต่มีข้อจากัดคืออาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ลึกซึ้งเพียงพอในบางประเด็น ตรงข้ามกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีระบบที่ผู้รวบรวมข้อมูลอาจตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อเท็จจริงมากที่สุด ทั้งนี้ผู้รวบรวมข้อมูลอาจทำการสัมภาษณ์แบบถูกหรือตั้งคำถามตะล่อม (probe) ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เพ่งความสนใจไปที่เรื่องเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการสัมภาษณ์แบบรวมจุดสนใจ (Focused interviews) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลละเอียดลึกซึ้ง แต่ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน จะไม่เป็นระบบเดียวกันทำให้ยุ่งยากในการจัดหมวดหมู่และการวิเคราะห์มากกว่าการสัมภาษณ์แบบมีระบบ

3.1.2 การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม / รายบุคคล (group / individual Interviews)

ลักษณะการสัมภาษณ์ที่แยกตามจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์จะแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

-**การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม** กรณีมีผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคนและสัมภาษณ์ในประเด็นเดียวกัน

หรือต้องการข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงของกลุ่ม ก็อาจใช้การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม วิธีนี้ช่วยประหยัดเวลาในการสัมภาษณ์ และได้ข้อมูลครบถ้วน รวมทั้งได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลไปพร้อมกัน

-**การสัมภาษณ์รายบุคคล** มีข้อดีคือผู้ถูกสัมภาษณ์จะให้ข้อมูลที่เป็นทัศนะหรือความรู้สึกได้

อย่างอิสระมากกว่าการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม เพราะไม่มีการครอบงาจากกลุ่ม และเหมาะกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) มากกว่าแบบกลุ่ม แต่ก็มีข้อจากัดตรงที่อาจได้ข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วนเพราะผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ได้รู้ทั้งหมด หรือจาเป็นต้องตรวจสอบซ้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่น ทาให้เสียเวลาในการรวบรวมข้อมูลมาก

**3.2 หลักการสัมภาษณ์**

3.2.1 ผู้รวบรวมข้อมูลควรกาหนดจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน

เตรียมแนวคำถาม แบบบันทึก ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ ที่จะต้องใช้ในการสัมภาษณ์ให้พร้อม หากต้องสัมภาษณ์ในเป็นประเด็นที่มีความ ซับซ้อนหรือมีคาถามจำนวนมาก ควรมีการทดลองสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริงเพื่อทดสอบความชัดเจนของ คาถาม และเวลารวมที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมงเพราะผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความเหนื่อยล้า ทำให้ ข้อมูลที่ได้อาจไม่มีคุณภาพเพียงพอ

3.2.2 ควรมีการติดต่อนัดหมายผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้า

กำหนดช่วงเวลาที่จะใช้สัมภาษณ์ สถานที่ และวิธีการสัมภาษณ์ และต้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกสะดวก เต็มใจไม่รู้สึกว่าถูกบังคับ

3.2.3 ขณะสัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศที่ดี ผ่อนคลาย เป็นกันเอง และชี้แจงให้ผู้ถูก

สัมภาษณ์ ทราบว่าจะนำผลการสัมภาษณ์ไปใช้อย่างไร ให้คำรับรองว่าจะไม่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เสื่อมเสียหรือเดือดร้อน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เต็มใจให้ข้อเท็จจริงมากที่สุด

3.2.4 ในขณะสัมภาษณ์ควรตั้งคำถามทีละคำถาม

ใช้เวลารอคาตอบไม่เร่งเร้า และไม่ใช้คำถามนำ หรือชี้แนะ ต้องแน่ใจว่าผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจคำถามทุกคำถามก่อนตอบ คำถามต้องตรงประเด็น ใช้ภาษาง่าย สื่อความหมายชัดเจนและเป็นคำถามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มีข้อมูล เมื่อได้ฟังคำตอบไม่ควรแสดงอารมณ์ หรือปฏิกิริยาใดๆ เช่น การแสดงความเห็นด้วยหรือขัดแย้งต่อคำตอบ เพราะอาจมีผลต่อการตอบคำถามต่อไป หากจำเป็นต้องตั้งคำถามเพื่อล้วงหาความจริง หรือถามลึกลงไป หรือเป็นเรื่องที่อาจมีผลกระทบควรชี้แจง และขออนุญาต รวมทั้งต้องกระทำด้วยความสุภาพไม่แสดง

ลักษณะอาการเร่งเร้าหรืออยากรู้อยากเห็นจนผู้ถูกสัมภาษณ์มีความอึดอัดที่จะให้ข้อมูล

3.2.5 ผู้รวบรวมข้อมูลควรจดบันทึกการสมัภาษณ์

พยายามจดบันทึกให้เร็ว และไม่แสดงความกังวลกับการจดบันทึกจนผู้ถูกสัมภาษณ์เสียจังหวะในการพูด หากจะใช้เครื่องบันทึกเสียงหรือ อุปกรณ์อย่างอื่นช่วยจะต้องขออนุญาตและต้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยินยอมก่อนจึงใช้ได้ **ห้ามลักลอบบันทึกการสัมภาษณ์โดยเด็ดขาด**เพราะเป็นการผิดจรรยาบรรณ และถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

**3.3 รูปแบบคำถามในการสัมภาษณ์**

รูปแบบของคาถามในการสัมภาษณ์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้ แบ่งออกเป็น 3 แบบตามลักษณะคำถาม คือ คำถามแบบกำหนดคำตอบ (fixed–alternative questions) คำถามแบบปลายเปิด (open end questions) และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale questions)

**ตัวอย่าง** คำถามแบบกำหนดคำตอบ

.....คุณครูเลือกวิธีสอนในการสอนแต่ละครั้งอย่างไร

.....เลือกตามที่ครูแต่ละคนถนัด

.....เลือกตามที่กลุ่มกำหนดแนวทางไว้

.....เลือกตามที่เคยสอนมา

.....เลือกตามคำแนะนำของครูคนอื่น

.....ไม่มีเหตุผล

**ตัวอย่าง** คำถามแบบปลายเปิด

คุณครูเลือกวิธีสอนในการสอนแต่ละครั้งโดยใช้เกณฑ์ใด

**ตัวอย่าง** คำถามแบบมาตรประมาณค่า

การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในการสอนแต่ละครั้งของครูขึ้นอยู่กับเหตุผลในข้อใดต่อไปนี้

 ก. ความรู้เดิมของนักเรียน จริงที่สุด จริง ไม่จริง ไม่แน่ใจ

ข. จุดประสงค์ของการสอน จริงที่สุด จริง ไม่จริง ไม่แน่ใจ

ค. เนื้อหาที่สอน จริงที่สุด จริง ไม่จริง ไม่แน่ใจ

ง. มาตรฐานการเรียนรู้ในหลักสูตร จริงที่สุด จริง ไม่จริง ไม่แน่ใจ

การสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์มีหลักการสำคัญเกี่ยวกับการเตรียมคาถามดังนี้

(1) คำถามเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหาวิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

(2) คำถามเหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้ถูกสัมภาษณ์และลักษณะข้อมูลที่ต้องการ

(3) คำถามชัดเจนไม่กำกวม ไม่มีความหมายหลายนัย

(4) ไม่ใช้คำถามนำหรือคำถามชักจูงความคิดผู้ตอบ

(5) ถามในสิ่งที่ผู้ตอบรู้ หรือมีข้อมูล หรือมีหน้าที่รับผิดชอบ

(6) คำถามไม่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกต่อต้านโรงเรียนหรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(7) ไม่ควรตั้งคำถามที่จะได้คำตอบไม่ตรงตามความจริง

(8) ใช้คำถามหลักและคำถามขยายเพื่อให้ได้คำตอบที่กระจ่างและชัดเจนที่สุด

นอกจากนี้ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์อาจใช้คำถามตะล่อมเพื่อขยายความหมายหรือรายละเอียดของข้อมูล โดยขณะสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามหลักก่อน เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามหลักแล้ว ก็ใช้คำถามตะล่อมเพื่อขยายรายละเอียดตามคำถามหลัก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**3.4 ประเภทของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้**

1) คำถามเปิดตัว (Introducing question) : สวัสดีครับ ช่วงนี้เป็นอย่างไรบ้างครับ

2) คำถามชี้/หยั่งประเด็น (Exploring/probing question): รบกวนเล่าเหตุการณ์หลังจากที่

ลูกของคุณได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นลิวคีเมียให้ผมฟังได้ไหมครับ?

3) คำถามเจาะลึก (In-depth questions)

 คำถามตามติด (Follow-up question): ขอโทษนะครับ ที่คุณบอกว่าช็อก นี่

เป็นอย่างไรครับ?

 คำถามอ้อม (Indirect question): ภรรยาของคุณรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์ใน

ครั้งนี้? ความรู้สึกของคุณล่ะ?

 คำถามขยายความ (Specifying question): แล้วคุณทาอย่างไรต่อครับ

 คำถามขอหลักฐาน (Evidence question): ที่คุณบอกว่าการเริ่มการรักษาช้า

มาก การรักษาเริ่มหลังจากการวินิจฉัยนานเท่าไหร่ครับ? ที่คุณบอกว่าบริการไม่ได้มาตรฐาน ยกตัวอย่างบริการ/เหตุการณ์ที่คุณเจอให้ฟังได้ไหมครับ?

 คำถามตามแนวที่ตั้งไว้ (Structuring question): ตอนนี้เราได้พูดคุยเรื่องการ

รักษาเสร็จแล้ว ผมจะขออนุญาตพูดในประเด็นเรื่องการเรียนของน้องต่อนะครับ?

 คำถามตีความ (Interpreting question): หมายความว่าการเจ็บป่วยของน้อง

ทาให้คนในครอบครัวเห็นอกเห็นใจกันมากยิ่งขึ้นใช่ไหมครับ?

 คำถามชวนทบทวน/ขบคิด (Critical question): เมื่อกี้ คุณบอกว่าความ

เจ็บป่วยของน้องทาให้คนในครอบครัวเห็นอกเห็นใจกันมาก แต่ที่คุณเล่าว่าบางครั้งคุณก็หงุดหงิดกับลูกๆ ตรงนี้เป็นอย่างไรหรือครับ?

 ความเงียบ (Silencing): (พยักหน้า)

 คำถามตรง (Direct question): การเจ็บป่วยของลูกคุณกระทบต่อคนใน

ครอบครัวอย่างไรครับ?

4) คำถามเปิดโอกาส (Extending question): จากที่เราได้พูดคุยกันมีอะไรอีกไหมครับที่ผม

ยังไม่ได้ถาม หรือมีอะไรไหมครับที่คุณอยากจะเล่าให้ผมฟัง

ตารางสรุป ข้อดีและข้อจำกัดของการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อดี** | **ข้อเสีย** |
| 1. สามารถตะล่อมถามในประเด็นสาคัญจนได้รายละเอียดลึกซึ้งและครบถ้วนสมบูรณ์ | 1. ใช้เวลานาน และเกิดความเอียงได้จากวิธีการถามและจากตัวผู้สัมภาษณ์ |
| 2. ได้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ถูกสัมภาษณ์ขณะทาการสัมภาษณ์ | 2. เป็นการยากในการเก็บประเด็นหรือจุดที่สาคัญจากข้อมูลย้อนกลับ |
| 3. ผู้รวบรวมข้อมูลสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีก่อนการสัมภาษณ์ทาให้ได้รับความไว้วางใจ | 3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมทาได้ยากหากผู้ให้ข้อมูลไม่เต็มใจ |
| 4. เหมาะสาหรับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกออกมาได้ด้วยการเขียน | 4. ไม่เหมาะกับข้อมูลที่เป็นเรื่องลับหรือประเด็นอ่อนไหวที่ผู้ให้ข้อมูลอึดอัดหากต้องพูดออกมาต่อหน้าผู้สัมภาษณ์ |
| 5. เหมาะกับข้อมูลที่เป็นเรื่องลับหรือประเด็นอ่อนไหวที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ต้องการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน แต่ต้องการพูดให้ฟัง | 5. ลักษณะทางกายภาพและตาแหน่งหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์อาจมีผลต่อความลาเอียงในการให้สัมภาษณ์ |
| 6. สามารถบันทึกเสียงไว้ได้เพื่อเปิดฟังซ้าหากต้องการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตีความหมาย | 6. การบันทึกเสียงอาจทาให้เกิดความกลัวที่จะมีผลกระทบจากสิ่งที่ให้สัมภาษณ์ได้ และไม่สามารถบันทึกบรรยากาศอื่นๆ ไว้ได้ ต้องใช้วิธีการจดรายละเอียดประกอบ |

**----------------------------------------------------------------------------**