

การสัมภาษณ์

ความหมาย

การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนาที่มีจุดมุ่งหมายเป็นหลักระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ

ความสำคัญของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลอย่างหนึ่งของมนุษย์ ก่อนที่มนุษย์จะมีการใช้ตัวอักษร ในการวัดผลยุคแรก ๆ ของมนุษย์ จะใช้การทดสอบโดยการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ได้เรีอรู้มากน้อยเพียงไร หรือถ้าเป็นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นความต้องการ ก็จะใช้แบบสอบถามปากเปล่า (oral questionnaire) หรือใช้การสัมภาษณ์เป็นหลัก ปัจจุบันการสัมภาษณ์เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้กันแพร่หลาย ทั้งในวงการศึกษาศาสตร์ทั่ว ๆ ไป เมื่อต้องการทราบข้อเท็จจริงบางประการจากตัวบุคคล เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้การสัมภาษณ์เป็นที่นิยม คือ คนทั่ว ๆ ไปนิยมจะให้ข้อมูลข้อเท็จจริงโดยการพูดมากกว่าการเขียนตอบ ลักษณะเด่นอื่น ๆ ของการสัมภาษณ์มี อาทิเช่น มีความยืดหยุ่นในการซักถาม อธิบายหรือซักถามเพิ่มเติมได้ และสามารถสังเกตน้ำเสียง ท่าทางจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อการประเมินข้อมูลที่สัมภาษณ์ว่ามีความเชื่อถือได้มากน้อยเพียงไร เป็นต้น

ประเภทของการสัมภาษณ์

โดยทั่ว ๆ ไป การสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (formal interview หรือ structural interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า หรือสัมภาษณ์ไปตามแบบฟอร์มคำถามที่ตั้งไว้คล้ายกับแบบสอบถาม ผู้ถูกสัมภาษณ์จะถูกถามในลักษณะเดียวเหมือนกันหมด ทั้งเนื้อหาและลำดับขั้นตอน จึงใช้ได้ง่าย สำหรับผู้สัมภาษณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมเพียงเล็กน้อยก็จะไปเก็บข้อมูลแบบนี้ได้

2. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (informal interview หรือ unstructural interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามอย่างเต็มที่ ไม่มีการจัดลำดับคำถาม แต่จะต้องได้ข้อมูลครบตามที่เป้าหมายของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างนี้ ทำให้สามารถสัมภาษณ์ได้ตรงจุดเฉพาะเรื่อง (focus interview) หรือเจาะลึก (indepth interview) ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างอาจใช้การสัมภาษณ์เจาะจงตัวบุคคล (key informant interview) เช่น ผู้นำชุมชน ผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

รูปแบบของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้สัมภาษณ์ สภาพครอบครัว หมู่บ้าน จังหวัด ชื่อของหน่วยงาน และวัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ภูมิลำเนา เพศ เชื้อชาติ หรือรายละเอียดอื่น ๆ แล้วแต่เป้าหมายของการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 เป็นเนื้อหาต่างๆ แยกเป็นรายการหัวข้อ จะเป็นส่วนสำคัญของสิ่งที่ต้องการอันเกิดจากการสัมภาษณ์ ถ้าเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจะกำหนดตัวคำถามไว้แน่นอนเรียงตามลำดับของคำถาม และจะมีการบันทึกตามที่กำหนด เช่น อาจจะใช้ตัวเลือกกำหนด เช่น ใช่-ไม่ใช่ จริง-ไม่จริง หรือเป็นการให้เลือกตามที่กำหนดไว้ (fixed alternatives) หรือจะเป็นแบบตัวเลือกปลายเปิด (open - ended) ส่วนการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง จะมีจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่กำหนด ผู้สัมภาษณ์จะเลือกหยิบมาถามเป็นประเด็นๆ ไปตามความเหตุการณ์และการสนทนาที่มีบรรยากาศเป็นกันเอง ส่วนใหญ่จะมีการบันทึกแบบปลายเปิด

ขั้นตอนของการสัมภาษณ์

มีลำดับขั้นการสัมภาษณ์ดังนี้

1. ขั้นเตรียม ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมให้พร้อมก่อนที่จะทำการออกไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย คือ ต้องทราบว่าจะไปสัมภาษณ์อะไร จากใคร ที่ไหน เวลาใด จำนวนเท่าไร นอกจากนี้ควรได้จัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการสัมภาษณ์ ติดต่อขอความร่วมมือจากผู้นำหรือผู้ประสานงานของกลุ่มที่จะไปสัมภาษณ์
2. ขั้นตอนการสัมภาษณ์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้
 - แนะนำตัวเอง ยกย่องให้ความสำคัญผู้ถูกสัมภาษณ์
 - สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง ใช้ภาษาง่าย เป็นนักฟังที่ดี
 - บอกวัตถุประสงค์ โดยใช้การพูดคุยทั่วๆ ไปก่อน
 - สัมภาษณ์ไม่ควรเร่งรัด คาดคั้น และไม่ชี้คำตอบ

- หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ สั่งสอน หรือยกย่องตัวเอง

- ขอบคุนเมื่อจบสัมภาษณ์

3. ขั้นบันทึก มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

- บันทึกความเป็นจริง ไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

- คำถามใดที่ไม่ตอบ ให้บันทึกด้วยว่าเพราะเหตุใด

- รีบทำการบันทึกให้สมบูรณ์ หลังจากเสร็จการสัมภาษณ์

- ถ้าเห็นผู้ถูกสัมภาษณ์มีปฏิกิริยาไม่ดี อาจจดบันทึกในขณะนั้นแล้วรีบมาบันทึกภายหลังเสร็จการสัมภาษณ์

- ตรวจสอบการบันทึก และเขียนข้อเสนอแนะและสรุปการสัมภาษณ์ครั้งนั้นๆ

การตรวจสอบคุณภาพของการสัมภาษณ์ ในการตรวจสอบคุณภาพของการสัมภาษณ์ควรได้ตรวจสอบ 2 ประการคือ

1. ความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (content validity) ทำโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญทางเนื้อหานั้นๆ เรื่อนั้น ตรวจสอบให้ว่าประเด็นหรือคำถามนั้นจะทำให้ได้ข้อมูลครบตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อาจใช้ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า 1 คน

2. ความเชื่อมั่น (reliability) สามารถทำได้ 2 วิธีคือ

2.1 การสัมภาษณ์ซ้ำ เป็นการเชิญผู้ให้ข้อมูลคนเดิมมาทำการสัมภาษณ์เรื่องเดียวกันอีกครั้ง เพื่อดูว่าข้อมูลที่ได้มีความคงเส้นคงวาเพียงไร

2.2 หากค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีผู้สัมภาษณ์หลายคนทำการสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์เพียงคนเดียว แล้วนำสาระที่ได้มาหาความสอดคล้องผลการสัมภาษณ์ เช่น มีกรรมการ 5 คน สัมภาษณ์เพื่อการให้ทุนการศึกษา

แก่นักศึกษา โดยการนำคะแนนที่กรรมการ
สัมภาษณ์แต่ละคนให้มาหาสหสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
หากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงก็แสดงว่ามีความ
เชื่อมั่นของการสัมภาษณ์สูง อาจใช้สูตรสหสัมพันธ์
แบบจัดอันดับของสเปียร์แมน (Spearman's rank
correlation) คำนวณ

ประโยชน์ของการสัมภาษณ์

มีประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลทาง
สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์มาก เพื่อให้ทราบ
ความคิดเห็น ความต้องการ การปฏิบัติต่างๆ ของ
บุคคล กลุ่มบุคคล ข้อพึงระวังคือผู้ที่สัมภาษณ์จะ
ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และผ่านการอบรมด้าน
การสัมภาษณ์มาอย่างดี มิฉะนั้นผลการสัมภาษณ์
จะไม่น่าเชื่อถือ เมื่อนำไปสรุปแล้วจะไม่พบข้อ
เท็จจริงตามที่ต้องการ

พิตร ทองชั้น

บรรณานุกรม

- พิตร ทองชั้น. **เทคนิคและวิธีการประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์, 2541.
อุทุมพร จามรมาน. **การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน**. กรุงเทพฯ : น.จ.ก. ฟันนี้พับลิชชิง,
2532.
Aiken, L.R. **Psychological Testing and Assessment**. Allyn and Bacon, Inc, 1985.