

บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบแผนการสร้างความรู้คุณค่าในการสัมภาษณ์เกษตรกร
ได้ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับดังนี้

1. การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย (Research Interview)
2. คุณภาพของข้อมูล (Data Quality)
3. การสร้างความรู้คุณค่า (Rapport building)

1 การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย (Research Interview)

ความหมาย

Kerlinger (1986) ให้ความหมาย การสัมภาษณ์ ว่าเป็นการเผชิญหน้ากันระหว่างบุคคล
หนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ถามหรือเรียกว่าผู้สัมภาษณ์ ส่วนอีกคนหนึ่งเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์หรือเรียกว่าผู้ตอบ
การถามคำถามเพื่อให้ได้รับคำตอบที่ตรงกับความมุ่งหมายของปัญหาวิจัย

Frey, L.R. et al. (1992) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ทางการวิจัยว่า หมายถึง การถามคำ
ถาม หรือการสนทนาอย่างมีเป้าหมาย ระหว่างผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) กับผู้ให้ข้อมูล
(Respondent) ที่เป็นตัวแทนของประชากร

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2527) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือ การสนทนาแบบมีจุดมุ่ง
หมายแน่นอน ผู้สนทนาทั้งสองฝ่าย คือผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ต่างให้และรับข่าวสารข้อมูลที่
ต้องการ การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารความหมายกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายดัง
กล่าว โดยอาศัยภาษาเป็นสื่อ

นิตา ชูโต (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ คือ การสนทนาที่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน
เพื่อประมวลคำตอบหรือข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย การสัมภาษณ์เป็นแบบ

เผชิญหน้า (Face to Face) ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ถามเพื่อขอข้อมูล และผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้ข้อมูล

ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ในงานวิจัย แบ่งได้หลายประเภท ด้วยเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. แบ่งตามเทคนิคของการสัมภาษณ์

1.1 การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Personal Interview or Face to Face Interview)

1.2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview)

2. แบ่งตามโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ ตามระดับความยืดหยุ่นของการถามคำถาม

(Frey, L.R. et al., 1992)

2.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Highly structured interviews) เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน ชุดของข้อคำถามและแบบคำตอบจัดเรียงไว้ตามลำดับ ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จะถามผู้ให้ข้อมูลแบบอย่างเดียวกันทุกขั้นตอน เมื่อใช้ผู้สัมภาษณ์หลายคน วิธีนี้จะช่วยขจัดความลำเอียงที่เกิดจากการถามคำถามของผู้สัมภาษณ์ ที่มีผลต่อความเที่ยงของการสัมภาษณ์ได้

2.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Moderately structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดข้อคำถามไว้ชัดเจน แต่มีความยืดหยุ่นในการถาม มากกว่าการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

2.3 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ถามคำถามอย่างเป็นอิสระ ใช้คำถามกว้างๆ และอาจถามเจาะลึกในบางประเด็นที่สนใจ ในการถามอาจจะถามคำถามใดก่อนก็ได้ตามประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ การสัมภาษณ์แบบนี้จึงมีความยืดหยุ่น การสนทนาเป็นไปตามธรรมชาติ มักนิยมใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ และนักมนุษยวิทยานิยมใช้เก็บข้อมูลภาคสนาม

3. แบ่งตามจำนวนผู้ให้ข้อมูล

3.1 สัมภาษณ์รายบุคคล

3.2 สัมภาษณ์เป็นกลุ่ม

เป้าหมายของการสัมภาษณ์

เป้าหมายทั่วไปของการสัมภาษณ์ มี 3 ประการ คือ

1. ได้ข้อมูลอยู่ในประเด็นที่ต้องการ (Relevance) ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้สัมภาษณ์ ดังนี้
 - 1.1 เข้าใจเป้าหมาย จุดประสงค์ของการสัมภาษณ์เพียงใด
 - 1.2 การตั้งคำถามสื่อสารได้ตรงกับจุดประสงค์ของการถามหรือไม่
 - 1.3 สามารถประเมินพฤติกรรมผู้ให้ข้อมูลได้ทันที เมื่อผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจคำถาม
 - 1.4 จำแนกสถานการณ์ของการพูดนอกประเด็น สถานการณ์ที่จะนำไปสู่ประเด็นที่ต้องการและสถานการณ์ที่เป็นประเด็นสำคัญ
 - 1.5 เป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ให้เข้าสู่แนวทางของการสัมภาษณ์เมื่อผู้ให้ข้อมูลสนทนานอกเรื่อง
2. ความตรง (Validity) ความตรงของการสัมภาษณ์ หมายถึงการสัมภาษณ์ที่ได้คำตอบเป็นเรื่องเดียวกับคำถามมากที่สุด Gordon(1980) กล่าวว่า ความตรงของกระบวนการสัมภาษณ์ มีหลายประเภท ได้แก่
 - 2.1 ความตรงในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Selection Validity) หมายถึง การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ในเรื่องที่ต้องการศึกษา เช่น เมื่อต้องการทราบความคิดเห็นของประชากรต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดควรใช้วิธีสุ่มตัวอย่างให้ได้จำนวนมากพอ แต่ถ้าต้องการทราบข้อเท็จจริงบางประการ ควรเลือกตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ
 - 2.2 ความตรงตามสภาพ (Face Validity) หมายถึง ข้อตกลงเบื้องต้นของเกณฑ์ชี้วัดสิ่งที่ต้องการศึกษา เป็นตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดจริงๆ
 - 2.3 ความตรงร่วมสมัย (Concurrent Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยวิธีอื่น
 - 2.4 ความตรงเชิงทำนาย (Predictive Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เกิดจริงในอนาคต
 - 2.5 ความตรงเชิงทฤษฎี (Construct Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้มีความสัมพันธ์ภายในเชิงตรรกของนิยามต่างๆ ในการวิจัย ซึ่งได้มีการพิสูจน์เชิงประจักษ์ไว้แล้ว
 - 2.6 ความตรงเชิงจำแนก (Convergent-discriminant Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถจำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกจากตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ความเที่ยง (Reliability) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความคงเส้นคงวา กล่าวคือ ถ้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสองครั้ง โดยผู้สัมภาษณ์คนเดิม แต่ในเวลาต่างกัน จะได้ข้อมูลที่สอดคล้องกันหรือได้ข้อมูลสอดคล้องกันเมื่อใช้ผู้สัมภาษณ์หลายคนสัมภาษณ์ในเวลาเดียวกัน

ความคลาดเคลื่อนจากการสัมภาษณ์

ความคลาดเคลื่อนจากการสัมภาษณ์อันเป็นผลทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือน้อยลง มีแหล่งความคลาดเคลื่อนพอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์

1.1 ผู้สัมภาษณ์ขาดการสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล

1.2 ผู้สัมภาษณ์มีความสนใจด้านใดด้านหนึ่งเป็นการเฉพาะ ชอบผู้ให้คำตอบสอดคล้องกับความคิดของตน

1.3 ผู้สัมภาษณ์ไม่อาจควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เช่น เมื่อได้คำตอบที่ไม่ตรงกับคำถามจะแสดงอาการไม่พอใจ

2. ผู้ให้ข้อมูล

2.1 จำข้อมูลไม่ได้

2.2 ไม่ชอบพบ หรือสนทนากับคนแปลกหน้า

2.3 ไม่เห็นความสำคัญของงานของคนที่มาสัมภาษณ์

2.4 ผู้ให้ข้อมูลไม่ชอบคนสัมภาษณ์บางอาชีพ เช่น ถ้าโสเภณีไม่ชอบนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ก็จะไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์จากโสเภณี

2.5 ผู้ให้ข้อมูลมีความกดดันจากปัญหาส่วนตัว เมื่อพบผู้สัมภาษณ์แทนที่จะฟังคำถามกลับเล่าเรื่องราวของตนเอง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูล

3.1 ผู้สัมภาษณ์ที่อายุน้อยกว่าผู้ให้ข้อมูล จะสร้างความคุ้นเคย ระหว่างกันได้ดี อายุของผู้ให้ข้อมูลไม่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในกรณีผู้สัมภาษณ์อาวุโสกว่า

3.2 คนหนุ่มสาวเพศเดียวกัน มีความขัดแย้งกันได้ง่าย แต่ถ้าต่างเพศจะขัดแย้งกันน้อย

3.3 ผู้สัมภาษณ์ที่มีอายุ ระหว่าง 26-50 ปี จะทำการสัมภาษณ์ได้ดีกว่าผู้ที่ยอายุน้อยกว่าหรือมากกว่า ดังกล่าว

3.4 ผู้สัมภาษณ์ที่เรียนทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ สามารถสัมภาษณ์ได้ดีกว่าผู้ที่เรียนทางวิทยาศาสตร์กายภาพ

3.5 นิติระดับบัณฑิตศึกษา สัมภาษณ์ได้ดีกว่านิสิตที่เรียนในระดับต่ำกว่า

3.6 ประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ ผู้ประสบการณ์ในการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ได้ถูกต้องกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์

3.7 พื้นฐานของเชื้อชาติผิวพรรณ คำตอบของคนผิวดำจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับการสัมภาษณ์จากโดยคนผิวขาวหรือคนผิวเดียวกัน

3.8 เพศของผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์เพศหญิงจะได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลมากกว่าผู้สัมภาษณ์เพศชาย

3.9 สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นชนชั้นระดับกลางจะได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลที่ใช้แรงงานมากกว่าผู้สัมภาษณ์ที่เป็นคนใช้แรงงานเช่นเดียวกัน

4. วิธีการที่ใช้ในการสัมภาษณ์ การวางแผนการสัมภาษณ์ เช่น การเรียงลำดับข้อคำถามจำนวนข้อคำถาม ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ วิธีบันทึกข้อมูล จะต้องกระทำอย่างรอบคอบ มิฉะนั้นอาจทำให้ข้อมูลขาดความสมบูรณ์ได้

5. สถานการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์

5.1 เวลาที่ให้สัมภาษณ์เป็นเวลาให้ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและเต็มใจตอบหรือไม่

5.2 สถานที่ที่ใช้สัมภาษณ์ เป็นสถานที่ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สะดวกในการเดินทาง และเต็มใจจะไปให้ข้อมูลหรือไม่

5.3 ทักษะของผู้ให้ข้อมูลในช่วงนั้นเป็นอย่างไร และสนใจในเรื่องที่สัมภาษณ์มากน้อยเพียงใด

5.4 มีบุคคลที่สามปรากฏตัวในระหว่างการสัมภาษณ์ด้วยหรือไม่

ข้อดีและข้อเสียของการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า

ข้อดี

1. ผู้ถูกสัมภาษณ์จะให้ความร่วมมือดี คือมีอัตราการให้ข้อมูลสูงกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2. สามารถรวบรวมข้อมูลจากบุคคลทุกประเภท ทุกระดับการศึกษา

3. ใ้ข้อมูลน่าเชื่อถือ เพราะขจัดความไม่เข้าใจคำถามของผู้ให้ข้อมูล ได้โดยผู้สัมภาษณ์อธิบาย ชี้แจงคำถาม

4. ผู้สัมภาษณ์สามารถตรวจสอบความตรงของข้อมูลข้อเท็จจริงได้ ด้วยการสังเกตทางอ้อมจากสีหน้า ท่าทาง และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ
5. มั่นใจได้ว่าเป็นคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจริง ในขณะที่การใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ไม่สามารถควบคุมผู้ตอบได้
6. ถ้าได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถตรวจสอบและซักถามเพิ่มเติมได้ทันที
7. คำถามที่ไวต่อความรู้สึก ถ้าใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าจะประสบผลสำเร็จกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เพราะผู้สัมภาษณ์สามารถแทรกคำถามเมื่อมีโอกาสเหมาะสม ขณะเดียวกันจะสามารถประเมินปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้ให้ข้อมูลได้ทันที
8. การสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหามาก ไม่มีผลต่ออัตราการให้ความร่วมมือ ซึ่งต่างจากการใช้แบบสอบถาม ที่ถ้ามีความยาวมากจะทำให้อัตราการตอบกลับลดลง

ข้อเสีย

1. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แรงงาน และใช้เวลามาก
2. ผู้สัมภาษณ์ที่ไม่มีประสบการณ์หรือไม่ได้ผ่านการฝึกสัมภาษณ์ อาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือได้ข้อมูลที่มีความลำเอียงจากความคิดเห็นของตนเอง
3. ผู้สัมภาษณ์บางคนอาจปฏิเสธที่จะไปเก็บข้อมูล ในเขตพื้นที่อันตราย เช่น แหล่งมั่วสุ่มยาเสพติด แหล่งอาชญากรรม พื้นที่ที่มีผู้ขัดแย้งทางการเมืองอาศัยเป็นจำนวนมาก
4. ในเมืองใหญ่ๆ อัตราการให้สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าจะต่ำ เนื่องจากโอกาสที่ผู้สัมภาษณ์จะพบผู้ให้ข้อมูลโดยตรงมีน้อย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะดีกว่า

2. คุณภาพของข้อมูล (Data Quality)

คุณภาพของข้อมูลที่รวบรวมมาได้นั้น เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะการวิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้ จะทำให้ข้อสรุปการวิจัยผิดพลาด การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลมี 2 แนวคิดใหญ่ๆ คือแนวคิดทางสถิติที่กล่าวถึงคุณภาพข้อมูลในประเด็นของความคลาดเคลื่อนโดยรวม ที่หมายถึงผลต่างกำลังสองระหว่างค่าสถิติกับค่าพารามิเตอร์ (The mean square error) ค่าที่ใช้เรียกอย่างแพร่หลายคือ ความลำเอียง (Bias) และความแปรปรวน (Variance) แนวคิดที่สองเป็นของนักจิตวิทยาที่ศึกษาความคลาดเคลื่อนในการวัดเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ค่าที่ใช้บอกคุณภาพข้อมูล คือความตรง (validity) และ ความเที่ยง (Reliability)

โกรบส์ (Groves, 1987) กล่าวถึงแหล่งความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เกิดจากการไม่ได้วัดค่า (non-observation) มี 3 แหล่ง คือ

1. ความคลาดเคลื่อนเนื่องจากไม่ครอบคลุมประชากร (Coverage error) หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เกิดจากประชากรที่ใช้เป็นกรอบการสุ่มตัวอย่างไม่ครอบคลุมประชากรที่ศึกษา ผู้ที่ศึกษาความคลาดเคลื่อนนี้ ได้แก่ คิชท์ และ เฮสส์ (Kish and Hess) โดยศึกษาจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ในปี ค.ศ. 1958 เพื่อตอบคำถามว่า ใคร จำนวนเท่าใด ที่ได้ถูกสัมภาษณ์ในการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชน โดยเปรียบเทียบกับสัดส่วนประชากรของการสำรวจสำมะโนประชากร พบว่ามีความแตกต่างกันมาก ในปี ค.ศ. 1971 วอเลนไทน์ และ วอเลนไทน์ (Valentine and Valentine) ศึกษาพบว่า สมาชิกครอบครัวที่เป็นชาย และวัยรุ่น ในอเมริกาจะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสเป็นกลุ่มตัวอย่าง น้อยกว่าประชากรกลุ่มอื่นๆ และ ปี ค.ศ. 1983 ทอร์นเบอร์รี่ และ มาสเสย์ (Thornberry and Massey) ได้ศึกษาพบว่า การใช้รายชื่อในสมุดโทรศัพท์เป็นกรอบการสุ่มตัวอย่าง จะมีความคลาดเคลื่อนมากเนื่องจากไม่ครอบคลุมประชากร

2. ความคลาดเคลื่อนจากไม่ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Nonresponse error) หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่ได้ถูกวัด หรือไม่ได้ให้ข้อมูล โดยศึกษาจากอัตราการไม่ตอบ (Nonresponse rate) การศึกษาเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนประเภทนี้ที่ผ่านมา จะเน้นวิธีการลดอัตราการไม่ตอบ หรือเพิ่มอัตราการตอบ เช่น ในปี ค.ศ. 1978 โครมี และ ฮอร์ไวซ์ (Chromy and Horvitz) ศึกษาผลของการให้สิ่งตอบแทน ปี ค.ศ. 1980 วีค และ คณะ (Week et al.) ศึกษาช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และในปี ค.ศ. 1986 โอคเซนเบิร์ก และ คณะ (Oksenberg et al.) ศึกษาผลของน้ำเสียงของผู้สัมภาษณ์ต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

มีการศึกษาคุณภาพข้อมูลที่เป็นผลจากอัตราการไม่ตอบอีกแง่มุมหนึ่ง โดยวิธีการทางสถิติ คือการสร้างโมเดลทางสถิติ ปรับแก้ค่าสังเกต (Adjust the data) หรือการกำหนดเป็นค่าไม่สมบูรณ์ก่อนเข้ากระบวนการวิเคราะห์

3. ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) เป็นความคลาดเคลื่อนที่รู้จักแพร่หลายเป็นอย่างดี เพราะพัฒนาเป็นทฤษฎีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling theory) อธิบายความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น

การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ได้มีการศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้สัมภาษณ์ คำถาม ผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์

ปัจจัยด้านผู้สัมภาษณ์ที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูล ได้มีการศึกษากันมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ เริ่มตั้งแต่การศึกษาเพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะเหมาะสมที่จะทำหน้าที่สัมภาษณ์ โดย ซีทส์เลย์ (Sheatsley) เมื่อปี ค.ศ. 1951 และการศึกษาของ บุคเกอร์ และ เดวิด (Booker and David) ปี ค.ศ. 1952 เกี่ยวกับผลของผู้ที่มีประสบการณ์สัมภาษณ์ต่อคุณภาพข้อมูล ต่อมา ปี ค.ศ. 1968 คาน และ แคนเนล (Kahn and Cannell) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาผลของลักษณะทางประชากรของผู้สัมภาษณ์ เช่น เชื้อชาติ ระดับการศึกษา เพศ อายุ ที่มีต่ออัตราการตอบ เพื่อจับคู่ผู้สัมภาษณ์ให้เหมาะสมกับผู้ถูกสัมภาษณ์

ซิงเกอร์ และ คณะ (Singer et al., 1983) พบว่า อายุของผู้สัมภาษณ์มีความสัมพันธ์กับอัตราการให้สัมภาษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผู้สัมภาษณ์ที่อายุมากจะได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ดีกว่าผู้สัมภาษณ์ที่อายุน้อยกว่า ทั้งนี้ได้ขจัดอิทธิพลของการมีประสบการณ์สัมภาษณ์ออกไป ซิงเกอร์ อธิบายว่า อาจเป็นเพราะอายุต่างกัน ทำให้ความเชื่อมั่นในตนเอง และน้ำเสียงของผู้สัมภาษณ์ต่างกัน และยังพบว่าผู้สัมภาษณ์ที่คาดการณ์ว่า การสัมภาษณ์จะประสบผลสำเร็จ ไม่ยากเกินไป จะมีความสัมพันธ์กับการได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาที่พบว่าผู้สัมภาษณ์ที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ กัน มีอิทธิพลต่อคุณภาพข้อมูล ได้ทำให้เกิดแนวคิดที่จะลดความคลาดเคลื่อนที่เนื่องมาจากผู้สัมภาษณ์ ด้วยการกำหนดให้ผู้สัมภาษณ์ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม แทนวิธีจับคู่ผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ มีนักวิจัยหลายคนรวมทั้ง ไบเลย์ และคณะ (Bailey et al., 1978) ได้นำวิธีสุ่มผู้สัมภาษณ์ไปใช้ แล้วพบว่า เป็นวิธีที่ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เป็นผลมาจากผู้สัมภาษณ์ได้ และเป็นวิธีที่ง่ายที่จะนำไปใช้ได้

ปัจจัยเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์ที่ได้ศึกษาต่างจากที่กล่าวมาแล้ว คือ ศึกษาโดยอาศัยหลักของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐาน เช่น ศึกษาผลของการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์ ต่อความสำเร็จของการสัมภาษณ์ เรื่องของการกล่าวนำ (Introduction) ก่อนสัมภาษณ์ ที่ประกอบ

ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โน้มน้าวให้ร่วมมือในการสัมภาษณ์ และการทำให้เกิดบรรยากาศคุ้นเคยไว้วางใจกัน โซบอล (Sobal, 1984) กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลและความสำคัญมีความสัมพันธ์กับปริมาณข้อมูลที่เปิดเผยในช่วงของการกล่าวนำ และได้อ้างถึง การศึกษาของ เคนเนล และ คณะ (Cannell et al., 1977) ที่พบว่าข้อมูลจะมีความสำคัญน้อยลง เมื่อการกล่าวนำได้ให้ข้อมูลแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ครอบคลุมยิ่งขึ้น คุณภาพของข้อมูลที่เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้ทำการศึกษาต่อมาโดยนักสังคมวิทยาและนักมนุษยวิทยา

2. คำถาม

คุณภาพข้อมูลหรือความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เป็นผลมาจากคำถาม มีการศึกษาในเรื่องของ การเรียงลำดับคำถาม (Question order) รูปแบบหรือโครงสร้างของคำถาม (Structure) คำถามปลายเปิด-ปลายปิด คำถามที่ไวต่อความรู้สึก (Sensitive question) การศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมามีเป้าหมายเพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ซึ่งต่างจากการศึกษาที่มุ่งเน้นการวัดความคลาดเคลื่อนของข้อคำถาม ดังเช่น ในปี ค.ศ. 1963 แคมพ์เบลล์ และ สแตนเลย์ (Campbell and Stanley) ได้เสนอวิธีวัดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ด้วยการหาค่าความแปรปรวนร่วมของความคลาดเคลื่อน จากการใช้คำถามที่สร้างขึ้นหลายๆชุด สำหรับวัดสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ต้องการวัด

การศึกษาของ เคนเนล และ โรบิสัน (Cannell and Robison) เมื่อปี ค.ศ. 1971 ที่พบว่า คำถามปลายปิดจะถูกผู้สัมภาษณ์อ่านไม่ถูกต้องมากกว่าคำถามปลายเปิด ในปี ค.ศ. 1981 โอคเซนเบิร์ก (Oksenberg) รายงานในทางตรงกันข้ามว่า คำถามปลายเปิดจะถูกอ่านผิดมากกว่าคำถามปลายปิด ในปี ค.ศ. 1979 แบริคเบิร์น และคณะ (Bradburn et al.) ได้ศึกษาเฉพาะคำถามที่ไวต่อความรู้สึก พบว่าประโยคคำถามยิ่งสั้นจะพบความคลาดเคลื่อนจากการอ่านของผู้สัมภาษณ์น้อยลง (Presser and Shanyang, 1992)

จอห์นสัน (Johnson, 1991) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลเมื่อรูปแบบคำถามแตกต่างกัน พบว่า การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จะมีความเที่ยงระหว่างผู้สัมภาษณ์ (Interrater reliability) มากกว่าการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง นอกจากนี้ ยังพบว่าการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับกึ่งมีโครงสร้าง มีความตรงเชิงทำนาย (predictive validity) เกือบจะเท่ากัน

แอนดรูส์ (Andrews, 1984) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตรงเชิงโครงสร้าง และความคลาดเคลื่อนของการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ พบว่า 1) จำนวนสเกลที่ใช้วัดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ

ข้อมูล กล่าวคือ การวัดที่ใช้ 2 และ 3 สเกล มีความตรงน้อยกว่าการวัดที่ใช้ 4 สเกล หรือมากกว่า โดยที่การวัดที่ใช้ 2 สเกล มีความตรงมากกว่าใช้ 3 สเกล 2) คำถามที่มีตัวเลือกให้ผู้ตอบตอบว่า “ไม่ทราบ” จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูล คือทำให้ได้ข้อมูลที่มีความตรงยิ่งขึ้น 3) ชุดของคำถามยิ่งมาก คุณภาพข้อมูลจะยิ่งต่ำ 4) ความยาวของคำถาม และการอารัมภบทก่อนถามคำถามมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูล กล่าวคือ การอารัมภบทด้วยคำพูดที่มีความยาวปานกลาง (16-64 คำ) ร่วมกับการถามคำถามที่มีความยาวปานกลางหรือมาก (16-24 คำ หรือ มากกว่า 25 คำ) จะได้ข้อมูลที่มีความตรงมากกว่าคำถามที่สั้น ๆ และการอารัมภบทที่สั้นหรือยาวกว่านี้ 5) คุณภาพข้อมูลของคำถามส่วนต้นๆ (25 ข้อแรก) และคำถามส่วนท้าย (ตั้งแต่ข้อที่ 100 ขึ้นไป) มีคุณภาพน้อยกว่าคำถามในช่วงกลาง ๆ (ข้อที่ 26-ข้อที่ 100) ซึ่ง แอนครุส อภิปรายผลว่า คงเป็นเพราะการถามช่วงต้น ๆ ผู้ถูกสัมภาษณ์ยังรู้สึกไม่คุ้นเคยกับผู้สัมภาษณ์ ส่วนคำถามช่วงท้าย ๆ ผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์อาจรู้สึกเหนื่อย ล้า

3. ผู้ให้ข้อมูล (Respondent)

คุณภาพข้อมูลที่เป็นผลมาจากผู้ให้ข้อมูล ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรของผู้ให้ข้อมูลกับคุณภาพข้อมูล และการจูงใจผู้ให้ข้อมูล

แอนครุส (Andrews, 1984) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตรงเชิงโครงสร้างและความคลาดเคลื่อนของการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ ผลการศึกษาคุณภาพข้อมูลกับคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล พบว่า เมื่อควบคุมอิทธิพลของการออกแบบสำรวจ (Survey design) คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพข้อมูลได้เพียง 12 % ขณะที่ลักษณะการออกแบบสำรวจ (Survey design characteristics) สามารถอธิบายคุณภาพข้อมูลได้ 66 - 72 % ถึงแม้ผลการศึกษาจะสรุปว่าผู้ให้ข้อมูลมีอิทธิพลต่อความคลาดเคลื่อนของข้อมูลน้อย แต่ก็มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ ความตรงของข้อมูลจะยิ่งมากเมื่อผู้ให้ข้อมูลมีการศึกษาสูง อายุไม่มาก และผิวขาว และเมื่อควบคุมอิทธิพลของระดับการศึกษา พบว่าเชื้อชาติของผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลที่ตอบเพศของผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูล นอกจากนี้ แอนครุส ยังได้กล่าวว่า ผู้มีประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ตั้งข้อสังเกตว่า ผู้ให้ข้อมูลที่สนใจเนื้อเรื่องที่ถาม มีสติปัญญาดี มีความจริงใจ มีแนวโน้มว่าจะให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แต่ผู้ให้ข้อมูลที่สัมภาษณ์ยาก เช่น ต้องอธิบายชี้แจงคำถามค่อนข้างมาก หรือต้องถามซ้ำๆ มีแนวโน้มว่าจะให้ข้อมูลเชื่อได้น้อย

ดีไมโอ (Demaiο, 1980 อ้างถึงใน ทิวพร พลพานิช, 2534) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่า ใคร ที่ไหน และทำไม พบว่า คนที่อายุมากกว่า 30 ปี มีอัตราการปฏิบัติสูงกว่าคนอายุน้อยกว่า 30 ปี โดยจะปฏิบัติหลังจากที่ผู้สัมภาษณ์กล่าวนำ

การศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ การให้ของตอบแทน การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การสร้างความไว้วางใจหรือความคุ้นเคย ซึ่งล้วนแต่สามารถเพิ่มอัตราการตอบคำถามหรือคุณภาพข้อมูลได้ ตัวอย่างการศึกษาเกี่ยวกับการให้ของตอบแทนและการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เช่น การวิจัยเรื่องผลของการให้สิ่งตอบแทนต่ออัตราการให้สัมภาษณ์และคุณภาพข้อมูลของ วิลลิแมค และคณะ (Willimack et al. , 1995) โดยพวกเขาได้ทดลองส่งปากกาลูกกลิ้งที่พิมพ์ตัวอักษรสีทอง ว่า "The University of Michigan" ให้กับกลุ่มตัวอย่างล่วงหน้า พร้อมกับจดหมายขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับปากกา จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับปากกา งานวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจผู้ให้ข้อมูลในประเทศไทย ส่วนมากจะศึกษาเกี่ยวกับการใช้แบบสอบถาม ได้แก่ การให้สิ่งตอบแทน การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และรูปแบบของแบบสอบถาม

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล (The mode of data collection)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแหล่งความคลาดเคลื่อนหนึ่งที่มีการศึกษากันมาก ในแง่ของค่าใช้จ่าย อัตราการตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปรียบเทียบวิธีการสำรวจแบบอื่น ๆ กับการสัมภาษณ์ เช่น การศึกษาของ คริสเซน และคณะ (Krysan et al. , 1994) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบและเนื้อหาที่ตอบ ระหว่างการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ กับการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า พบว่า การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าจะมีอัตราการตอบสูงกว่าการใช้แบบสอบถาม แต่เนื้อหาที่ตอบในกลุ่มที่ใช้แบบสอบถาม จะแสดงทัศนคติด้านลบต่อประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสังคมมากกว่ากลุ่มที่ถูกสัมภาษณ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ กอยด์เคอ (Goyder, 1985) ที่พบว่าการสัมภาษณ์เป็นวิธีเก็บข้อมูลที่มีอัตราการตอบสูงกว่าการใช้แบบสอบถาม นอกจากนี้งานวิจัยของ อควิลิโน (Aquilino, 1994) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของวิธีการเก็บข้อมูลต่อการสำรวจพฤติกรรมการดื่มสุราและใช้ยาเสพติด ซึ่งเป็นคำถามที่ไวต่อความรู้สึก พบว่า การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าจะได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

การศึกษาความคลาดเคลื่อนอันเนื่องมาจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน มีข้อสรุปที่ค่อนข้างชัดเจน ดังการศึกษาของ มิลเลอร์ (Miller , 1991) ที่ได้สรุปข้อดีของการเก็บรวบรวม

รวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบ อันดับแสดงข้อดีของการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

ข้อดี	แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
ค่าใช้จ่ายต่ำ	1	3	2
ได้ข้อมูลครบถ้วน	3	1	2
ข้อมูลน่าเชื่อถือ	2	1	3
ใช้ได้กว้างขวางกับทุกกลุ่มตัวอย่าง	3	1	3
ความสมบูรณ์ของข้อมูล	3	1	2
มีความเที่ยงและความตรง	2	1	3
ประหยัดเวลา	3	2	1
เป็นวิธีที่ไม่ยุ่งยาก	1	3	2

จากตารางที่ 1 การเก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ดีกว่าการใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในเรื่อง ได้ข้อมูลครบถ้วน ข้อมูลน่าเชื่อถือ ใช้ได้กว้างขวางกับทุกกลุ่มตัวอย่าง ความสมบูรณ์ของข้อมูล และข้อมูลมีความเที่ยงและความตรง การใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ดีกว่าการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่ำ และเป็นวิธีที่ไม่ยุ่งยาก ส่วนการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ดีกว่าการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า และ การใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในเรื่อง ประหยัดเวลา

การวัดความจริงใจในการให้ข้อมูล

คุณภาพของข้อมูลที่กล่าวมาแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง อัตราการตอบ (Response rate) หรืออัตราการไม่ตอบ (Nonresponse rate or Refusal rate) แต่ความถูกต้องของคำตอบ มักจะกล่าวไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัยเชิงสำรวจว่า “ผู้ตอบตอบด้วยความจริงใจ”

การตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่าง ๆ นั้น เป็นการเพิ่มคุณภาพข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปนิยมใช้ข้อกระทงจำนวนหนึ่งแทรกปะปนไว้ในชุดคำถามนั้น ชุดข้อกระทงเหล่านี้ถือว่าเป็นสเกลที่ใช้ตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบ อาจจะเป็นสเกลที่วัดการตอบตามความปรารถนาของสังคม (social desirability) การแกล้งตอบ (faking) ความคงที่ของผู้ตอบ (self consistency) หรือเซตคำตอบ (response set) ขึ้นอยู่กับความเชื่อของผู้สร้างแบบสอบถามนั้น (วงเดือน อัมเงิน, 2537 อ้างจาก Popham, 1981)

1. การวัดการตอบตามความปรารถนาของสังคม (Social desirability) เป็นสเกลที่ เอ็ดเวิร์ด (Edwards) บุกเบิกสร้างขึ้น โดยมีความเชื่อว่า ผู้ตอบบางคนจะตอบคล้อยตามความพึงปรารถนาของสังคม ไม่ใช่ความคิดเห็นที่แท้จริงของตนเอง ต่อมา คราวน์ และ มาร์โลว์ (Crown and Marlow) ได้พัฒนา Marlowe - Crowne Social Desirability Scale ใช้ต่อมาอย่างแพร่หลาย

2. การวัดความคงที่ของผู้ตอบ (Self consistency) เป็นสเกลที่สร้างขึ้นตามความเชื่อที่ว่า บุคคลที่ตอบตามความคิดเห็นแท้จริงของตนเอง คำตอบเขาจะคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามความนิยมของสังคม ผู้ที่พัฒนาสเกลวัดความคงที่ของผู้ตอบ ได้แก่ เกอร์เจน และ มอร์ส (Gergen and Morse) บราวน์เฟน (Brownfain) เป็นต้น

3. เซตคำตอบ (Response set) เป็นสเกลวัดความจริงใจในการตอบ โดยมีความเชื่อว่า บุคคลที่ไม่จริงใจในการตอบจะมีแบบแผนการตอบลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น ตอบคล้อยตามความพึงปรารถนาของสังคม ตอบแบบเดาสุ่ม ตอบแบบต้องการความรวดเร็ว หรือตอบเหมือนกันทุกข้อ เป็นต้น

สเกลวัดความจริงใจในการตอบโดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ อนันต์ บัวบาน (2525) ศึกษาพบว่า การวัดโดยอาศัยวิธีวัดความคงที่ของผู้ตอบ น่าจะมีประสิทธิภาพดีที่สุดในการตรวจสอบความจริงใจ เพราะถ้าผู้ตอบตอบโดยไม่ตั้งใจอ่าน ความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะตอบตรงกันในข้อกระทงซึ่งซ้ำกันหรือสื่อความหมายคล้ายคลึงกันย่อมมีน้อยมาก และพบว่า วิธีสื่อความหมายคล้ายคลึงกันของข้อคำถามในแบบสอบถาม มีแนวโน้มที่จะวัดความจริงใจได้ดีกว่าวิธีอื่น

3. การสร้างความคุ้นเคย (Rapport building)

“ Rapport ” เป็นคำที่มาจากคำว่า “ Rapporteur ” ในภาษาฝรั่งเศส มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า ความคุ้นเคย ความไว้วางใจ ในภาษาไทย

บรูโน (Bruno, 1986) ได้นิยามศัพท์ “ Rapport ” ว่า

“ Rapport is a quality possessed by a relationship when the two or more individuals involved have a harmony of thought or feeling or a set of common understandings ”

โดนากี (Donaghy, 1984) ให้ความหมายของความคุ้นเคยว่า หมายถึง ระดับความไว้วางใจ (trust) ระหว่างบุคคล โดยความคุ้นเคยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากความเป็นเพื่อน หรือสนิทสนมชอบพอกันเสมอไป แต่อาจเกิดขึ้นจากการยอมรับนับถือ เช่น ในกรณีของการสัมภาษณ์

จากความหมายของความคุ้นเคยที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า ความคุ้นเคยเป็นความรู้สึกภายในตัวบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กัน ผู้สัมภาษณ์คือผู้มีบทบาทสำคัญที่จะต้องทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกคุ้นเคยกับตน ทั้งนี้เพราะวิหิงใจผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยการสร้างบรรยากาศของความคุ้นเคยมีผลให้การสัมภาษณ์ประสบผลสำเร็จ มีอัตราการตอบสูง และข้อมูลมีคุณภาพน่าเชื่อถือ โกรบส์ (Groves, 1987) และ โดนากี (Donaghy, 1984)

โดนากี กล่าวถึงหลักการพัฒนาความคุ้นเคย ไว้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ (Forming First Impression) เป็นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์ต้องกระทำเป็นอันดับแรก รวมทั้งในส่วนของการลดความกดดันเมื่อเผชิญหน้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์ (icebreaking) ความประทับใจเป็นผลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ประเมินผู้สัมภาษณ์ด้วยการสังเกตจากสิ่งปรากฏภายนอก ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนอาจจะมีมุมมองที่ต่างกัน ส่วนประกอบของผู้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความประทับใจเมื่อแรกพบ ได้แก่ เสื้อผ้าที่สวมใส่ การแสดงออกทางสีหน้า รูปร่าง สีสัน ทรงผม เครื่องประดับ การใช้สายตา และอื่น ๆ ส่วนประกอบดังกล่าวจะสำคัญอย่างยิ่งเมื่อบุคคลทั้งสองเป็นคนแปลกหน้าซึ่งกันและกัน แต่ถ้ารู้จักกันแล้วก็ไม่มีความจำเป็นมากนัก

ผู้สัมภาษณ์ที่ดีควรปรับตัว ปรับพฤติกรรม ให้สอดคล้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์ ด้วยการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูดจาของผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ว่าจะเป็นน้ำเสียง สีตาการพูด การใช้คำพูด หรือระดับภาษา ผู้สัมภาษณ์ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดี จะพัฒนาความ

คุ้นเคยได้ดี ทั้งนี้เพราะโดยทั่วไป คนเราจะรู้สึกคุ้นเคยกับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกัน เป็นพวกเดียวกัน มากกว่าบุคคลที่แตกต่างกัน

2. เข้าใจโลกทัศน์หรือกรอบความคิดที่ใช้อ้างอิง (Frame of Reference) ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน แต่ละกลุ่ม จะมีบุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ที่ต่างกันตามประสบการณ์ในอดีต ทำให้แต่ละคนมีโลกทัศน์ต่างกัน ผู้สัมภาษณ์จะพัฒนาความคุ้นเคยได้ดี เมื่อเข้าใจโลกทัศน์ของผู้ถูกสัมภาษณ์

หลักการพัฒนาความคุ้นเคยในการสัมภาษณ์ ที่ โคนากิ กล่าวไว้ ผู้สัมภาษณ์สามารถเตรียมการได้ล่วงหน้า ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์ และฝึกหัดการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะการสนทนา และการแนะนำก่อนเริ่มสัมภาษณ์

การแนะนำการสัมภาษณ์ก่อนเริ่มต้นถามคำถาม เป็นวิธีการสร้างความคุ้นเคยและจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล โคนากิ กล่าวว่า ผู้สัมภาษณ์ต้องวางแผนว่าจะกล่าวแนะนำในประเด็นใดบ้าง ประเด็นที่ควรแนะนำผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ 1) เป้าหมายของการสัมภาษณ์ 2) จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้อย่างไร 3) ให้ความมั่นใจว่าจะไม่เปิดเผยว่าเป็นข้อมูลของใคร และ 4) บทบาทของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์

การศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความคุ้นเคย จะเน้นที่การให้ข้อมูล หรือการสนทนา ก่อนเริ่มต้นสัมภาษณ์ เช่น การศึกษาของ โซบอล (Sobal, 1984) ได้ศึกษาเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ชี้แจงแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการใช้แบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ชี้แจงกับผู้ให้ข้อมูลเสมอๆ สามอันดับแรกคือ หน่วยงานที่ทำวิจัย ชื่อผู้สัมภาษณ์ และหัวข้อวิจัย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ร้อยละ ของข้อมูลที่แจ้งแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูล	ร้อยละ
- หน่วยงานที่ทำวิจัย	85.9
- ชื่อผู้สัมภาษณ์	82.1
- หัวข้อวิจัย	80.8
- แหล่งสนับสนุนเงินทุน	44.9
- ให้ความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ ถูกเปิดเผยเป็นรายบุคคล	42.3
- คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ	25.6
- จุดประสงค์ของการเก็บข้อมูล	25.6
- การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	24.4
- การสุ่มตัวอย่าง	20.5
- ระยะเวลาที่ใช้สัมภาษณ์	12.8
- ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล	10.8
- จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	3.8
- ลงชื่อผู้วิจัย	3.8

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของเฟรย์ (Frey, 1986) เกี่ยวกับการพูดย้าให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามความเป็นจริง (เพิ่มจากการให้ข้อมูลตามปกติ) ว่าจะมีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์หรือคุณภาพข้อมูลหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า การกล่าวย้าให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามความจริงไม่มีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ แต่ เฟรย์ ได้เสนอแนะว่า ควรจะกล่าวแทรกก่อนถามคำถามที่ไวต่อความรู้สึก ซึ่งน่าจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น

เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ นอกเหนือจากการให้ข้อมูลกับผู้ถูกสัมภาษณ์แล้ว โคนาก็ได้กล่าวถึงการสนทนาเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สนใจ เช่น งานอดิเรก คนตรี เป็นต้น ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องศึกษาข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ในช่วงต้นของการสนทนา

จากการศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กล่าวมา หลักการและวิธีสร้างความคุ้นเคยในการสัมภาษณ์ ถึงแม้จะสามารถเตรียมการล่วงหน้าได้ในบางส่วน แต่ธรรมชาติการสื่อสารเป็นพลวัต ผู้สัมภาษณ์จึงต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ช่างสังเกต และมีความยืดหยุ่น เพราะอาจจะต้องปรับเปลี่ยนแผนบ้างตามความเหมาะสม ผู้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์น้อยจึงอาจจะสัมภาษณ์ไม่ประสบผลสำเร็จ

ในปัจจุบัน ไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษารูปแบบการสร้าง ความคุ้นเคยในการสัมภาษณ์โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ที่มีบริบททางสังคมต่างจากประเทศแถบตะวันตก การสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ และโลกทัศน์ของคนไทย จึงน่าจะมีความแตกต่างจากที่ โคนากิ กล่าวไว้ ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการสร้าง ความคุ้นเคยในการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมกับสภาพสังคมนั้นๆ จะยิ่งทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น