

บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนอวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามที่มีต่อคำตอบจากการสัมภาษณ์ครุเมื่อใช้คำถามทางบวกและลบ ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
- ตอนที่ 2 การปรากฏตัวของบุคคลที่สามในระหว่างการสัมภาษณ์
- ตอนที่ 3 การตั้งคำถามในการสัมภาษณ์
- ตอนที่ 4 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการปรากฏตัวของบุคคลที่สามระหว่างการสัมภาษณ์ และผลงานวิจัยเกี่ยวกับการตั้งคำถามทางบวกและลบ

ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการการสื่อสารอย่างหนึ่งที่มีนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กัน เช่น การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข่าว เพื่อการโฆษณา เพื่อการแนะนำ เพื่อการวิจัย เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยถือว่าการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือวัดชนิดหนึ่งที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงควรทำความเข้าใจกับความหมายของการสัมภาษณ์ก่อนที่จะกล่าวถึงวิธีการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยต่อไป

นักวิชาการให้ความหมายของการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

Kerlinger (1964) ให้ความหมายว่า การสัมภาษณ์ คือ การเผชิญหน้ากันระหว่างบุคคลโดยที่บุคคลหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ถามหรือเรียกว่าผู้สัมภาษณ์ ส่วนอีกคนหนึ่งเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์หรือเรียกว่าผู้ตอบ การถามคำถามเพื่อให้ได้รับคำตอบที่ตรงกับความมุ่งหมายของปัญหาวิจัย

เอนก เกียรติวาร (2515) ให้ความหมายของการสัมภาษณ์ว่า หมายถึง การพบปะสนทนากัน โดยมีจุดมุ่งหมายระหว่างผู้ต้องการทราบเรื่องราว ซึ่งเรียกว่า ผู้สัมภาษณ์ กับผู้ให้คำตอบซึ่งเรียกว่า ผู้ให้สัมภาษณ์

สุภางค์ จันทวานิช (2530) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นรูปแบบของ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบ ภายใต้อาณัติวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก

อุทุมพร จามรมาน (2531) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นการประจัญหน้ากัน ระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ (Interviewee) กับผู้ทำการสัมภาษณ์ (Interviewer) การ สัมภาษณ์จะมีลักษณะเหมือนคุชโต้ตอบซึ่งถามกัน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกต้องหรือ ไม่ขึ้นอยู่กับผู้จัดบันทึกการสัมภาษณ์ คำถาม และวิธีการถามของผู้สัมภาษณ์ ตลอดจนคำตอบ และวิธีการตอบของผู้ให้สัมภาษณ์

บุญธรรม กิจปริดาภิรุตติ (2533) ให้ความหมายว่า การสัมภาษณ์เป็นการ สนทนากันอย่างมีจุดมุ่งหมายของคนอย่างน้อยสองคนขึ้นไป

สรุปได้ว่า การสัมภาษณ์ หมายถึง การพบกันเพื่อพูดคุยกันด้วยการซักถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกำหนดบทบาทให้ผู้ทำการสัมภาษณ์เป็นผู้ถาม และผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ตอบ การสัมภาษณ์จึงแตกต่างจากการพูดคุยสนทนาแบบทั่ว ๆ ไป

ประเภทของการสัมภาษณ์

เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีองค์ประกอบหลายอย่าง จึงทำให้การจัดประเภทของการสัมภาษณ์มีหลายรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ ในการแบ่งประเภท ซึ่งพอรวบรวมได้ดังนี้

ทวีป ศิริรัศมี (2525) แบ่งประเภทของการสัมภาษณ์ด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. แบ่งตามหน้าที่ที่นำไปใช้ ได้แก่ การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย (Research

Interview) และการสัมภาษณ์เพื่อเป็นตัวแทน (Sample Interview)

2. แบ่งตามจำนวนผู้ตอบ ได้แก่ การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือเป็นรายบุคคล (Group or Individual Interview)

3. แบ่งตามจำนวนเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ การสัมภาษณ์ที่ใช้เวลาน้อยหรือการสัมภาษณ์ที่ใช้เวลานาน (Short or Long Contact Interview)

4. แบ่งตามวิธีการสัมภาษณ์ ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ตอบโดยตรงหรือการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ (Directive or Non - directive Interview)

วันทนีส์ ชูศิลป์ (2525) แบ่งประเภทของการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

1. แบ่งตามจำนวนผู้ตอบ แบ่งการสัมภาษณ์ได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) คือ การสัมภาษณ์ที่มีผู้ตอบเพียงคนเดียว

1.2 การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Grouped Interview) คือ การสัมภาษณ์ที่มีผู้ตอบหลายคน

2. แบ่งตามโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งได้ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบมาตรฐาน (Structures or Standardized Interview) เป็นลักษณะการสัมภาษณ์ที่ได้สร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ก่อนไปสัมภาษณ์แล้วผู้สัมภาษณ์ถามตามที่สร้างไว้ ตามลำดับ

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructures Interview) เป็นการสัมภาษณ์โดยมิได้กำหนดข้อความไว้อย่างละเอียดเหมือนแบบแรก และสามารถแบ่งได้อีกเป็น 3 ประเภท คือ

2.2.1 การสัมภาษณ์แบบไม่จำกัดคำตอบ (Non-directed Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ ทำหน้าที่เพียงกล่าวนำแล้วปล่อยให้ผู้ตอบตอบโดยอิสระ

2.2.2 การสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจหรือแบบจับภาพนิ่ง (Focus Interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ตอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ต้องการศึกษาเพียงสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ

2.2.3 การสัมภาษณ์แบบหยั่งลึก (Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ต้องการทราบเหตุผลในการกระทำในอดีตของผู้ตอบ โดยปล่อยให้ผู้ตอบระบายความในใจหรือข้อเท็จจริงออกมาโดยไม่รู้ตัว ซึ่งอาศัยความสามารถของผู้สัมภาษณ์

โดยตรง

เทคนิคในการสัมภาษณ์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคในการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

Babbie (1986) ได้ให้หลักการทั่วไปในการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรแต่งตัวให้เห็นความแตกต่างระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ตอบจนเกินไป ขอให้สะอาดเรียบร้อยก็เพียงพอแล้ว
2. ผู้สัมภาษณ์ควรเป็นผู้ที่มีการปรับตัวได้รวดเร็วในการทำ ความคุ้นเคยกับผู้ตอบ ควรถามสิ่งดังชัดเจนและพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ตอบยินดีให้ข้อมูลโดยไมเกร็งไม่ประหม่า
3. ผู้สัมภาษณ์ควรถามตามแบบสัมภาษณ์ทุกประการ เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการถามคำถาม
4. ผู้สัมภาษณ์ควรใช้คำที่สัพภาพตามความเหมาะสมของผู้ตอบ
5. ผู้สัมภาษณ์ควรบันทึกตามที่ผู้ตอบตอบไม่ควรเสริมความคิดของตนไปด้วย
6. ในการถามซักนั้น ควรใช้เมื่อผู้ตอบพอใจที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม แต่ถ้าผู้ตอบไม่พอใจก็ควรหยุดซักข้อความนั้น ควรถามข้อความถัดไปแล้วค่อยย้อนถามภายหลัง

Gorden (1987) ได้กล่าวถึงการสัมภาษณ์ว่าจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ โดยพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

1. พิจารณาผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้มีอยู่ 3 ประเภท คือ
 - 1.1 ผู้ที่เป็นกุญแจนำไปสู่ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) บทบาทของ Key Informants จะเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือ นำทางไปหาผู้ถูกสัมภาษณ์
 - 1.2 ผู้ให้ข้อมูลเฉพาะ (Special Respondents) คือ ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น
 - 1.3 ตัวแทนของผู้ให้ข้อมูล (Representative Respondents) คือ ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมือนกับผู้ที่ เป็นประชากรของการวิจัย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ได้

ในการพิจารณาผู้ให้ข้อมูลนั้น นอกจากพิจารณาว่าใครเป็นผู้มีข้อมูลที่ ต้องการและสามารถให้ข้อมูลได้แล้วควรพิจารณาถึงความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลด้วย ซึ่งงาน

วิจัยบางเรื่องอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 ประเภท

2. การเลือกผู้สัมภาษณ์ เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ข้อมูลอย่างสมบูรณ์
เที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ จึงควรคัดเลือกผู้สัมภาษณ์โดยพิจารณาดังนี้

2.1 คุณลักษณะภายนอก (Overt Characteristics) ได้แก่ เพศ
อายุ เชื้อชาติ สถานภาพทางสังคม ลักษณะการแต่งกาย คำพูดที่ใช้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่สำคัญ
ที่จะก่อให้เกิดความประทับใจ และช่วยในการตัดสินใจว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะยินยอมให้ข้อมูล
หรือไม่

2.2 ลักษณะบุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน (Basic Personality Traits)
ซึ่งได้แก่ ความยืดหยุ่น ความฉลาด และการมีความมั่นคงทางอารมณ์ ความยืดหยุ่นจะทำให้
ผู้สัมภาษณ์สามารถควบคุมสถานการณ์ในระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์ได้ดี ความเฉลียว
ฉลาดจะทำให้ผู้สัมภาษณ์เข้าใจวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดี สามารถซักถามให้ได้ข้อมูล
ที่สมบูรณ์ ส่วนอารมณ์ที่มั่นคงจะทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่ตื่นเต้นวิตกกังวล ทำให้ความสัมพันธ์
ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ดีขึ้น

2.3 ความรู้เฉพาะอย่าง (Special Knowledge) จะทำให้ผู้สัมภาษณ์
มีความเข้าใจในเรื่องที่ถามได้ดีขึ้น การคัดเลือกผู้ที่มีความรู้เฉพาะอย่างที่ตรงกับเรื่องที่
สัมภาษณ์จะช่วยลดความยุ่งยากหรือภาระอื่น ๆ ได้มาก

3. การเลือกเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม (Selecting the appropriate
time and place) การเลือกเวลาและสถานที่ควรให้ความสะดวกแก่ผู้ให้สัมภาษณ์มากที่สุด

4. การจัดโครงสร้างสถานการณ์การสัมภาษณ์ (Structuring the inter-
view situation) ได้แก่ การวางแผนว่าจะแนะนำตัวอย่างไร จะอธิบายถึงผู้ที่สนับสนุน
และวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์อย่างไร ควรจะอธิบายวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลอย่างไร
ควรที่จะสัญญาในเรื่องการไม่เปิดเผยนามหรือความลับของผู้ให้ข้อมูลอย่างไร จะบันทึกการ
สัมภาษณ์อย่างไร จะใช้คำถามไหนเป็นการนำเพื่อการสัมภาษณ์ แผนที่มุ่งให้คำตอบแก่ข้อ
สงสัยเหล่านั้นล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะมองและเข้าใจ บทบาทของผู้สัมภาษณ์
รวมทั้งข้อมูลที่จำเป็นตลอดถึงความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลดังกล่าวด้วย

สฎางค์ จันทวานิช (2531) แนะนำว่าการดำเนินการสัมภาษณ์ควรกำหนดเป็น
ขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนคือ

1.1 ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไปสัมภาษณ์ คือใคร มีจำนวนเท่าไร โดย

เฉพาะในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

- 1.2 เตรียมงานขึ้นตอนเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ รายชื่อ ที่อยู่ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทุกคน
- 1.3 วางแผนการสัมภาษณ์ โดยเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า กำหนดเวลาในการสัมภาษณ์ให้เหมาะสม
- 1.4 ซ้อมสัมภาษณ์บุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ตอบก่อนเพื่อจะได้แก้ไขคำถามให้สมบูรณ์ถูกต้องควรมีตัวอย่างคำถามหลาย ๆ อันไว้ใช้สับเปลี่ยนกันตามความเหมาะสม
- 1.5 เตรียมอุปกรณ์จัดบันทึกให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- 1.6 ติดต่อกับผู้ถูกสัมภาษณ์โดยนัดหมายเวลาไว้ล่วงหน้า
2. ^{ขั้น}เริ่มการสัมภาษณ์ มี^{ขั้น}ตอน คือ
 - 2.1 แนะนำตนเองต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ ควรให้ความสำคัญและยกย่องผู้ถูกสัมภาษณ์
 - 2.2 สร้างบรรยากาศให้รู้สึกเป็นกันเองด้วยการสนทนาทักทายด้วยอัธยาศัยอันดี
 - 2.3 บอกวัตถุประสงค์ในการมาสัมภาษณ์พร้อมทั้งให้คำสัญญาว่าจะเก็บเป็นความลับ
 - 2.4 ถ้าจำเป็นต้องจัดบันทึก หรือใช้เครื่องบันทึกเสียงต้องแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบ
 - 2.5 พุดคุยเป็นการอุ่นเครื่องก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์จริง ๆ
3. ^{ขั้น}สัมภาษณ์ นักวิจัยควรปฏิบัติดังนี้
 - 3.1 ใช้คำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์
 - 3.2 ควรเป็นนักฟังที่ตั้งใจฟังและติดตาม รู้จักป้อนคำถามให้เหมาะสมกับจังหวะของผู้ตอบ
 - 3.3 ใช้ภาษาที่สุภาพเข้าใจง่าย ระวังเป็นพิเศษในกรณีที่ผู้วิจัยไม่รู้ภาษาของผู้ตอบดีพอและในกรณีที่ต้องใช้ล่าม
 - 3.4 ทำให้ผู้สัมภาษณ์รู้สึกว่า เรื่องที่จะเปิดเผยระหว่างการสัมภาษณ์เป็นเรื่องพิเศษเฉพาะตัว เพื่อที่จะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเต็มใจที่จะให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ
 - 3.5 โดยทั่ว ๆ ไปแล้วก่อนจะสัมภาษณ์ควรหาทางติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์โดยผ่านผู้ที่รู้จักกับผู้ที่ให้สัมภาษณ์ หรือมีจดหมายแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกันเองกับผู้สัมภาษณ์

4. ชั้นบันทึกข้อมูลและสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ควรปฏิบัติดังนี้

- 4.1 จัดบันทึกข้อมูลตามความเป็นจริงและจดเฉพาะใจความสำคัญ
- 4.2 รีบทำบันทึกการสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์หลังจากการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นในทันที
- 4.3 รวบรวมข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์แนบไว้กับบันทึกการสัมภาษณ์ด้วย
- 4.4 ถ้าพิจารณาเห็นว่า การจดบันทึกทำให้ผู้ตอบมีปฏิกิริยา ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการสัมภาษณ์ต้องงดการจดบันทึกแล้วใช้ความจำแทน

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2531) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ว่า ในการสัมภาษณ์สิ่งที่ดีที่สุด คือการทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด และมีความยินดีที่จะให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ นั่นคือผู้สัมภาษณ์จะต้องแสดงความเป็นมิตรความจริงใจกับผู้ถูกสัมภาษณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หลังจากนั้นจึงเริ่มทำการสัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์ควรปฏิบัติดังนี้

1. สัมภาษณ์ทีละคำถาม
2. ควรเริ่มจากคำถามง่าย ๆ
3. ใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย คำถามชัดเจน
4. ทบทวนคำถามถ้าจำเป็น
5. ฟังคำตอบจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยความตั้งใจเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง
6. ให้ความเวลาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถามอย่างเพียงพอ แต่ก็ไม่ปล่อยให้การสัมภาษณ์หยุดชะงักและพยายามให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด
7. หลีกเลี่ยงการแนะนำคำตอบและถามออกนอกเรื่อง
8. ใช้กลวิธีและทักษะในการควบคุมไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบออกนอกเรื่อง
9. หลีกเลี่ยงคำถามที่จะกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์
10. อย่าใช้คำพูดที่แสดงว่าเป็นการสอนผู้ถูกสัมภาษณ์
11. เมื่อการสัมภาษณ์ได้สิ้นสุดลง ผู้สัมภาษณ์ควรตรวจดูความสมบูรณ์ของคำตอบ ถ้ายังได้คำตอบไม่ชัด ก็ถามใหม่ให้ทราบแน่ชัดหรือข้อใดยังไม่ได้ถามก็ถามเสียให้ครบถ้วน
12. ทุกครั้งที่จบการสัมภาษณ์ควรแสดงความขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์
13. ในการสัมภาษณ์จะต้องทำการจดบันทึกคำตอบไว้อย่างชัดเจนไม่ควรใช้คำย่อ อาจใช้เครื่องมืออื่นช่วย เช่น เทปบันทึกเสียงก็ได้

การอบรมผู้สัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนและมีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการสัมภาษณ์ไว้ อย่างดีก็จะทำให้ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีมากขึ้นด้วย สำหรับการวิจัย ที่ใช้ผู้สัมภาษณ์จำนวนมากทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยควรอบรมและฝึกหัดการสัมภาษณ์ ให้แก่ ผู้สัมภาษณ์เหล่านั้นด้วย เพื่อให้การสัมภาษณ์มีมาตรฐานเดียวกัน

สกุวงศ์ จันทวานิช (2531) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการอบรมผู้สัมภาษณ์ไว้ดังนี้

1. อธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย และความจำเป็นที่ต้อง สํารวจครั้งนี้ว่ามีอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ทุกคนรับทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน
2. ให้ผู้สัมภาษณ์ทุกคนเข้าใจคำถามแต่ละข้อแต่ละตอนให้ถูกต้องและต้องให้ทุกคน เข้าใจในลักษณะที่คล้าย ๆ กัน โดยนำแบบสัมภาษณ์มาชี้แจง ถ้าสามารถให้ทุกคนจำคำถามได้ ทั้งหมดก็ยิ่งดี อธิบายเทคนิคของการสัมภาษณ์แก่ผู้สัมภาษณ์
3. ให้ผู้สัมภาษณ์ทราบว่า จะนำข้อมูลประเภทไหนมาทำการวิเคราะห์หรืออย่างไร ซึ่ง อาจมีทั้งตัวเลขและข้อความมิเช่นนั้นอาจเก็บข้อมูลผิดประเภทได้
4. ให้ศึกษาสภาพท้องถิ่นและลักษณะของสังคมที่จะไปสำรวจก่อน เช่น ลักษณะ ภูมิประเทศ นิสัยใจคอ ภาษาและวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อเป็นการเตรียมตัวสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและถูกต้อง
5. ให้พยายามปรับตัวให้เข้ากับหมู่คณะมีความอดทนเสียสละกินง่ายอยู่ง่ายและไม่ เป็นคนสร้างปัญหากับหมู่คณะ
6. การรักษาระเบียบวินัยของหมู่คณะ การรักษาความประพฤติส่วนตัว การ รักษาเวลา มารยาทในการติดต่อพูดจากับผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม กับผู้ถูกสัมภาษณ์
7. การบริหารเรื่องการแบ่งกลุ่ม การแยกกลุ่ม การเลือกหัวหน้ากลุ่ม การนัดพบ การรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม การจัดหายานพาหนะ การติดต่อการนัดหมายเพื่อการรับส่ง

ความคลาดเคลื่อนและอคติที่เกิดจากการสัมภาษณ์

ความคลาดเคลื่อนจากการสัมภาษณ์อาจเกิดขึ้นได้เสมอ อันเป็นผลทำให้ข้อมูลขาด ความเที่ยงและความตรง แหล่งที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนพอสรุปได้ ดังนี้ (Sax, 1968 ; Merriam, 1988 ; สุปรรณี ไชยอำพร, 2523 ; พิชิต พัทธ์กะเทพสมบัติ,

2531)

1. อคติที่เกิดจากตัวผู้สัมภาษณ์
 - 1.1 ผู้สัมภาษณ์ขาดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น พอเห็นหน้าก็ไม่ถุกชะตากันแล้ว
 - 1.2 ผู้สัมภาษณ์มีความสนใจทางด้านใดด้านหนึ่งเป็นการเฉพาะ มักจะชอบผู้ให้คำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตน
 - 1.3 ผู้สัมภาษณ์ไม่อาจควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อได้คำตอบที่ไม่ตรงก็กลายเป็นคนขี้โมโห
2. อคติที่เกิดจากผู้ถูกสัมภาษณ์
 - 2.1 ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ชอบและไม่เห็นความสำคัญของงานของคนที่จะมาสัมภาษณ์
 - 2.2 ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ชอบคนสัมภาษณ์บางอาชีพ เช่น โสเภณีไม่ชอบนักสังคมสงเคราะห์จึงไม่ให้ความร่วมมือ
 - 2.3 ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความกดดันจากปัญหาส่วนตัวเมื่อพบผู้สัมภาษณ์แทนที่จะฟังคำถามกลับเล่าเรื่องราวความรู้สึกของตนแทน
 - 2.4 ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นผู้ที่ไม่ชอบพบปะพูดคุยกับคนแปลกหน้า
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์
 - 3.1 ระดับอายุของผู้สัมภาษณ์
 - 3.1.1 ผู้สัมภาษณ์ที่อายุน้อยกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะสร้างความคุ้นเคย (Rapport) ระหว่างกันได้ดี อายุของผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการสัมภาษณ์อาวุโสกว่า
 - 3.1.2 คนหนุ่มสาวเพศเดียวกันพูดจาไปกันได้ยาก
 - 3.1.3 คนที่มีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันแต่ต่างเพศกันไม่ค่อยมีความซัดแย้งกัน
 - 3.1.4 ผู้สัมภาษณ์ที่มีอายุระหว่าง 26-50 ปี จะทำการสัมภาษณ์ได้ดีกว่าผู้มีอายุอ่อนกว่าหรือแก่กว่านั้น
 - 3.2 คณะวิชา ผู้สัมภาษณ์ที่เรียนในสายพฤติกรรมศาสตร์สามารถทำการสัมภาษณ์ได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่เรียนทางวิทยาศาสตร์กายภาพ
 - 3.3 ระดับการศึกษา นิสิตรดับบัณฑิตศึกษาสัมภาษณ์ได้ดีกว่านิสิตที่เรียนระดับต่ำกว่า
 - 3.4 ประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ ความถูกต้องจะมีมากขึ้นหากผู้สัมภาษณ์

มีประสบการณ์มากขึ้น

3.5 พื้นฐานของเชื้อชาติผิวพรรณ คำตอบของคนนิโกรจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับการสัมภาษณ์โดยคนผิวขาวหรือคนผิวเดียวกัน

3.6 พื้นฐานทางการนับถือศาสนา ถ้าผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์นับถือศาสนาเดียวกันการสัมภาษณ์จะเป็นไปได้ดีกว่า

3.7 เพศของผู้สัมภาษณ์ ถ้าหากเพศหญิงเป็นผู้สัมภาษณ์จะได้รับการสนองตอบมากกว่าเพศชาย

3.8 ระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจ ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นชนชั้นระดับกลางจะได้รับการตอบสนองจากผู้ถูกสัมภาษณ์ระดับคนใช้แรงงานมากกว่า ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นระดับคนใช้แรงงานด้วยกัน

4. วิธีการที่ใช้ในการสัมภาษณ์ การวางแผนการสัมภาษณ์ เช่น ลำดับของข้อความ ปริมาณข้อความ จำนวนเวลา วิธีจับบันทึก จะต้องกระทำอย่างรอบคอบ มิฉะนั้นอาจทำให้ข้อมูลที่ได้อาจขาดความสมบูรณ์ได้

5. สถานการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์

5.1 เวลาที่ให้สัมภาษณ์เป็นเวลาที่ถูกสัมภาษณ์สะดวกและเต็มใจตอบหรือไม่

5.2 สถานที่ที่ทำการสัมภาษณ์เป็นสถานที่ที่ถูกสัมภาษณ์สะดวก และเต็มใจไปให้คำตอบหรือไม่

5.3 ทิศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ในช่วงเวลานั้นเป็นอย่างไร และสนใจในเรื่องที่ให้สัมภาษณ์มากน้อยเพียงไร

5.4 มีบุคคลที่สามปรากฏตัวในระหว่างการสัมภาษณ์ด้วยหรือไม่

ความเที่ยงและความตรงของการสัมภาษณ์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ด้วยวิธีใดๆ ก็ตามมักกล่าวถึงวิธีการที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีความน่าเชื่อถือได้ ดังนั้น จึงมีผู้กล่าวถึงวิธีการพิจารณาความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

ความเที่ยงของการสัมภาษณ์ หมายถึง การที่ผู้สัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์สามารถถามผู้ตอบคนเดียวกันได้คำตอบที่เหมือนกันในเวลาที่แตกต่างกัน (Gorden,

1980)

ความตรงของการสัมภาษณ์ หมายถึง การที่ผู้สัมภาษณ์ได้คำตอบที่เป็นเรื่องเดียวกับคำถามมากที่สุด โดย Gordon (1980) ได้กล่าวต่อไปอีกว่า ความตรงของกระบวนการสัมภาษณ์ทางสังคมศาสตร์ สามารถทดสอบได้หลายประเภทดังนี้

1. ความตรงในการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร (Selection Validity) หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีขนาดพอเหมาะที่จะเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ที่เราต้องการศึกษาหรือไม่

2. ความตรงตามสภาพ (Face Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นเป็นตัวแทนของความจริงตามที่ต้องการหรือไม่

3. ความตรงร่วมสมัย (Concurrent Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น สามารถวัดได้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ หรือไม่

4. ความตรงเชิงทำนาย (Predictive Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นสามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้หรือไม่

5. ความตรงเชิงทฤษฎี (Construct Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้มีความสัมพันธ์ภายในเชิงตรรกของนิยามต่าง ๆ ในการวิจัย ซึ่งได้มีการพิสูจน์เชิงประจักษ์ไว้แล้วหรือไม่

6. ความตรงเชิงจำแนก (Convergent-discriminant Validity) หมายถึง ข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกจากตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องหรือไม่

ในการพิจารณาความเที่ยงและความตรงของการสัมภาษณ์นั้น อาจทำได้โดยพิจารณาข้อมูลจากผู้สัมภาษณ์ฉบับต้นทักและจากเครื่องบันทึกการสัมภาษณ์ ถ้าข้อมูลมีจำนวนมาก อาจตรวจสอบได้โดยการสุ่มจากข้อมูลทั้งหมดมาเป็นบางตอน ถ้าข้อมูลมีจำนวนจำกัดอาจตรวจสอบข้อมูลได้ทั้งหมด โดยพิจารณาว่าเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้หรือไม่ ข้อมูลตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบโดยตรงหรือไม่และข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษาหรือไม่ เป็นต้น

ข้อดีและข้อจำกัดของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางปฐมภูมิของการวิจัยที่นิยมใช้กันมานานวิธีหนึ่ง แต่มิได้หมายความว่า จะเป็นเทคนิคที่ดีที่สุด การสัมภาษณ์มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึงข้อดีและข้อจำกัดของการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้ (พวงรัตน์ มณีรัตน์, 2523 ; เอนก เพ็ชรอนุกุล, 2524 ; ทวีป ศิริรัมย์, 2525 ; เสาวคนธ์ สดสวาสดี, 2529 ; และบุญเรียง ขจรศิลป์, 2533)

ข้อดีของการสัมภาษณ์มีดังนี้

1. สามารถถามคำถามต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามต้องการ
2. ผู้สัมภาษณ์สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทันทีหากมีข้อมูลที่ขัดแย้งกัน
3. ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสดูชี้แจงให้เข้าใจได้
4. ผู้สัมภาษณ์สามารถแยกข้อเท็จจริงความคิดเห็นและอารมณ์ออกจากกันได้
5. อาจจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสังเกตสีหน้าท่าทางการพูดและสภาพแวดล้อม
6. สามารถนำไปใช้กับผู้ตอบทุกประเภทและทุกระดับการศึกษาผู้ตอบไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะในการอ่านและเขียน
7. เหมาะสำหรับการแสวงหาความจริงทางด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึก อารมณ์ จิตใจ ความคิดเห็นและทัศนคติ

สำหรับข้อจำกัดของวิธีการสัมภาษณ์ พอสรุปได้ดังนี้

1. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แรงงานและเวลา ถ้าผู้ตอบอยู่ห่างไกลกัน
2. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้รับขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้สัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่
3. คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์อาจบิดเบือนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่อาจจะมีความกังวลหรือว่าวุ่น เป็นต้น
4. การใช้ผู้สัมภาษณ์หลายคน การควบคุมให้การสัมภาษณ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน ย่อมทำได้ยาก
5. การตีความหมายของข้อมูลที่ได้ ต้องให้ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ตีความหมายจึงได้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้
6. อาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหากสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ไม่อำนวย เช่น

เกิดความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการพูดคุยซักถามกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ตอบข้อมูลที่ได้ จึงมีลักษณะทั้งที่ตรงกับความต้องการของผู้สัมภาษณ์และไม่ตรง ซึ่งมีผู้เสนอแนะการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไว้น้อยมาก เท่าที่ปรากฏมีดังนี้

กัลยาณี จิตต์การุณย์ (2529) กล่าวว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ลงรหัสตามที่กำหนดไว้แล้วและที่ไม่ได้กำหนดไว้โดยการบันทึกตามคำพูด (Verbatim)

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยมักพบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ใช้คำถามปลายปิดมักจะวิเคราะห์โดยการลงรหัสแล้วแจกแจงนำเสนอผลในเชิงสถิติ ส่วนข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิดจะใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งจะนำเสนอผลได้ทั้งในเชิงสถิติและเชิงบรรยาย ซึ่งการเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะใช้วิธีการใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นสำคัญ

ตอนที่ 2 การปรากฏตัวของบุคคลที่สามในระหว่างการสัมภาษณ์

เนื่องจากการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face to Face Interview) มักจะกระทำกันในที่เปิดเผย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริเวณที่อยู่อาศัยของผู้ให้สัมภาษณ์หรือบริเวณอื่น ๆ เพื่อป้องกันข้อครหาต่าง ๆ ซึ่งจะไม่เป็นผลต่อการดำเนินงานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงเป็นปรากฏการณ์ค่อนข้างปกติที่จะพบว่าสมาชิกภายในครอบครัว ซึ่งอาจจะเป็นผู้สมรสของผู้ถูกสัมภาษณ์ บิดามารดา พี่น้อง ญาติ หรือแม้กระทั่งบุคคลอื่น ๆ เช่น เพื่อนบ้าน ปรากฏตัวอยู่ใกล้บริเวณที่กำลังสัมภาษณ์อยู่ด้วย บุคคลต่าง ๆ เหล่านี้เรียกว่า "บุคคลที่สาม" (Third Party) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในหมู่นักวิจัย นักวิชาการทางระเบียบวิธีวิจัยว่าการปรากฏตัวของบุคคลที่สามอาจนำไปสู่อคติหรือการบิดเบือนคำตอบได้ ซึ่งจะไปมีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล (พิชิต พิกักษ์เทพสมบัติ, 2531)

Bradburn et al. (อ้างถึงใน นิชิต นิทกซ์เทพสมบัติ, 2531) ได้จำแนกบุคคลที่สามออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. บุคคลที่สามที่มาพร้อมกับผู้สัมภาษณ์โดยที่ผู้ตอบไม่ได้สังเกตเห็น เพราะคิดว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ควบคุมงานสนาม ผู้ควบคุมเทปบันทึกเสียง เป็นต้น

2. บุคคลที่ผู้ตอบรู้จักและปรากฏตัวอยู่ด้วยในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ ได้แก่ บุคคลที่เป็นสมาชิกภายในสังคมนั้นหรือบุคคลอื่น

จากการศึกษาหลาย ๆ เรื่องพบว่าบุคคลที่สามประเภทแรกไม่มีผลต่อการสัมภาษณ์แต่อย่างใด แต่บุคคลที่สามประเภทที่สองมีผลต่อคุณภาพของข้อมูลก็ต่อเมื่อบุคคลที่สามเป็นผู้ที่ผู้ตอบรู้จัก เพราะไม่ทราบว่าเป็นคำถามที่มีลักษณะส่วนตัวข้อมูลที่ได้เป็นของผู้ตอบโดยตรงหรือเป็นข้อมูลที่ตอบเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคคลที่สาม ซึ่งในกรณีแรกผู้ตอบอาจปฏิเสธการตอบหรือบิดเบือนคำตอบ เพื่อไม่ให้บุคคลที่สามรู้ถึงคำตอบที่เป็นส่วนตัวและอีกกรณีหนึ่ง คือ ผู้ตอบอาจตอบบิดเบือนเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคคลที่สาม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นจากประสบการณ์การทำวิจัย เกี่ยวกับผลของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามไว้ดังนี้

อานววิทย์ ชูวงศ์ (2519) กล่าวว่าถ้าเป็นการสัมภาษณ์ชาวบ้านเมื่อมีเพื่อนบ้านนั่งอยู่ด้วยเพื่อนบ้านมักช่วยแนะนำคำตอบ หรือเป็นผู้ตอบเสียเองทำให้ผู้ตอบตัวจริงอาจไม่กล้าตอบความจริงจึงตอบอย่างอื่นไป

เทียนฉาย กระนั้นนท์ (2527) ให้ข้อสังเกตว่าถ้าทำการสัมภาษณ์ในเขตชนบทซึ่งหาสถานที่สัมภาษณ์ที่เป็นเอกเทศได้ยากจึงมักจะมีเพื่อนบ้านมาร่วมวงฟังการสัมภาษณ์อยู่ด้วยและบางครั้งก็จะให้คำตอบแทนผู้ตอบเสียเลย ผู้สัมภาษณ์ต้องพยายามหลีกเลี่ยงการที่ผู้อื่นจะตอบคำถามแทนผู้ตอบให้ได้และต้องใช้วิธีที่นุ่มนวลที่สุด การที่มีผู้อื่นอยู่ในวงสนทนาในขณะที่สัมภาษณ์นั้นอาจมีผลให้ผู้ตอบไม่ยอมตอบคำถามบางอย่าง เช่น รายได้ หรือความเห็นที่มีต่อผู้นำหมู่บ้าน เป็นต้น ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ก็ควรเลือกสถานที่สัมภาษณ์ที่มีเพียงผู้สัมภาษณ์และผู้ตอบเท่านั้น

กัลยาณี จิตต์การุณย์ (2529) ให้ข้อสรุปจากประสบการณ์การวิจัยในภาคสนามของตนว่าการปรากฏตัวของบุคคลที่สามอาจมีอิทธิพลต่อคำตอบของผู้ตอบโดยผู้ตอบอาจไม่กล้าตอบใน

เรื่องส่วนตัวได้หรืออาจทำความรำคาญให้แก่ผู้สัมภาษณ์

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2532) กล่าวว่าบุคคลที่สามในการสัมภาษณ์อาจมีอิทธิพลทำให้ผู้ตอบไม่ตรงกับความรู้สึกของตนเองเพราะอาจเกรงกลัวหรือเกรงใจบุคคลที่สามจึงตอบเป็นอย่างอื่นไป

จากความคิดเห็นดังกล่าวพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามที่ปรากฏตัวระหว่างการสัมภาษณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าเป็นบุคคลที่ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้จักหรือไม่ คำถามที่ถามเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามหรือไม่ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องทำการศึกษาต่อไปและข้อค้นพบจากการศึกษาในเรื่องผลของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามระหว่างการสัมภาษณ์นี้ จะมีประโยชน์ต่อการวิจัยในกรณีที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงการปรากฏตัวของบุคคลที่สามได้ แต่ถ้าสามารถบอกได้ว่าการปรากฏตัวของบุคคลที่สามมีผลต่อคำตอบอย่างไร ภายใต้ง่อนไขอะไรบ้าง ก็จะบอกได้ว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีอคติหรือไม่ ควรจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิจัยได้หรือไม่

ตอนที่ 3 การตั้งคำถามในการสัมภาษณ์

การตั้งคำถามเป็นเรื่องที่สำคัญในการสัมภาษณ์เพราะผู้วิจัยจะได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องตั้งคำถามโดยเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อความหมายให้ผู้ตอบเข้าใจได้ดี ซึ่งมีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านแนะนำเทคนิคในการตั้งคำถามไว้ดังนี้

ประภาณี สุวรรณ (2520) ให้หลักในการเขียนข้อความในการตั้งคำถามไว้ดังนี้

1. การเขียนข้อความควรหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง
2. หลีกเลี่ยงสิ่งที่เกี่ยวกับอคติ
3. ไม่ควรใช้ข้อความที่สามารถตีความหมายได้หลายแง่หลายมุม
4. ไม่ควรใช้ข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการจะวัด
5. ไม่ควรใช้ข้อความที่ผู้ตอบสามารถตอบได้หรือเลือกตอบเหมือนกันหมดหรือตอบไม่ได้เลย
6. ควรเลือกข้อความที่จะเป็นตัวแทนหรือครอบคลุมความรู้สึก ความเชื่อและความพยายามที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด
7. ภาษาที่ใช้จะต้องชัดเจนง่ายและไม่อ้อมค้อม

8. ถ้อยคำกะทัดรัดใช้คำไม่เกิน 20 คำ
9. ข้อความหนึ่งควรมีความคิดเดียวและเป็นประโยคเดียว
10. ไม่ควรใช้คำว่า ทั้งหมด ทัวไป ไม่มีเลข
11. การใช้คำว่า เท่านั้น ควรจะใช้อย่างระมัดระวังที่สุด
12. ไม่ควรใช้ประโยคที่เป็นปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ
13. ในชุดคำถามควรจะประกอบด้วยข้อความที่เป็นทั้งด้านบวกและด้านลบ

สฎางค์ จันทวานิช (2531) กล่าวถึงการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. ระบุคำถามให้ชัดเจน เพราะจุดมุ่งหมายของการใช้แบบสัมภาษณ์นี้ เพื่อให้เปรียบเทียบข้อมูลกันได้ไม่ว่าใครเป็นผู้สัมภาษณ์และใครเป็นผู้ตอบ
2. ถามตามลำดับคำถามที่ระบุไว้ในแบบสัมภาษณ์ และถามทุกคำตอบ บางครั้งผู้สัมภาษณ์ต้องถามคำถามหลายข้อ เพื่อให้ได้คำตอบเดียว เพราะคำถามตอนแรก ๆ ไม่สามารถทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจได้ ในกรณีเช่นนี้ ผู้สัมภาษณ์ไม่จำเป็นต้องถามเรียงตามลำดับคำถามอาจสนทนาทั่วไป เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการข้อมูลอะไร
3. คำถามควรเป็นข้อความง่าย ๆ ไม่มีคำปฏิเสธซ้ำในข้อเดียวกัน ทำให้ผู้ตอบง
4. อย่าใช้คำถามนำ ผู้สัมภาษณ์ที่ยังไม่ชำนาญและไม่อดทนในการสัมภาษณ์มักใช้คำถามนำหรือแนะนำคำตอบตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นผลเสียต่อการวิจัย การตั้งคำถามควรตั้งกลาง ๆ
5. ถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจหรือเข้าใจคำถามผิด ผู้สัมภาษณ์ควรถามซ้ำอีกครั้งตามที่เขียนไว้ในแบบสัมภาษณ์แล้วให้โอกาสผู้ให้สัมภาษณ์ตอบอีกครั้ง ถ้าเห็นว่าผู้ให้สัมภาษณ์ต้องใช้เวลาคิดอย่างเร่งคำตอบ ถ้ายังไม่ได้คำตอบควรเปลี่ยนแปลงถ้อยคำในคำถามเพียงเล็กน้อยการเปลี่ยนแปลงถ้อยคำนี้ควรทำเมื่อไม่มีหนทางดีกว่านี้แล้ว ถ้อยคำที่เปลี่ยนควรเขียนไว้ในแบบสัมภาษณ์ด้วย เพื่อให้ทราบว่ามีใครบ้างที่ตอบคำถามที่แก้ไขถ้อยคำใหม่ และถ้อยคำที่แก้ไขนั้นคืออะไร
6. ควรเรียงคำถามให้มีลักษณะติดต่อกันเป็นลูกโซ่ เพื่อให้แนวความคิดของผู้ตอบติดต่อกันเป็นเรื่องเดียวกัน
7. อย่งใส่คำตอบลงไปเอง บางกรณีผู้สัมภาษณ์ได้รับคำตอบในเรื่องเดียวกันคล้าย ๆ กันก็เลยใส่คำตอบลงไปเองโดยที่ไม่มีการสัมภาษณ์

เมตตา กฤตวิทย์ (2532) ให้หลักเกณฑ์ในการประเมินการตั้งคำถามของผู้สัมภาษณ์ไว้ว่า

1. คำถามที่ถามมีผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างไร
2. มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของตนกับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างไร
3. ให้คำตอบหรือการตอบสนองตามที่มองหาอยู่หรือไม่ และกล่าวถึงการตั้งคำถามที่ดีว่าควรปฏิบัติดังนี้
 1. ตัดสินใจว่าต้องการให้ผู้รับสารตอบสนองอย่างไรแล้วจึงวางรูปแบบคำถาม
 2. เตรียมคำถามให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะถามไว้จำนวนหนึ่ง
 3. ลองเปลี่ยนภาษาหรือคำที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อดูว่าจะเปลี่ยนลักษณะคำตอบหรือไม่ สิ่งที่คุณสัมภาษณ์ควรระลึกไว้เสมอก็คือวิธีการถามของผู้สัมภาษณ์มีผลต่อคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างยิ่ง ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์ควรตั้งข้อสังเกตดังนี้
 - 3.1 คำที่ใช้เป็นที่เข้าใจของผู้ถูกสัมภาษณ์หรือไม่
 - 3.1.1 เหมาะกับศัพท์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้ และเหมาะสมกับระดับความเข้าใจของผู้ถูกสัมภาษณ์
 - 3.1.2 ทดลองใช้คำถามกับกลุ่มทดลอง เพื่อคุณลักษณะการตีความโดยทั่วไป
 - 3.1.3 แน่ใจว่าสร้างบรรยากาศเป็นกันเองพอที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะไม่ปกป้องตนเองและกล้าที่จะถามซ้ำเมื่อไม่เข้าใจคำถาม
 - 3.2 ระวังการทู่ถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่คิดไว้ด้วยการใช้คำที่เอนเอียงหรือคำที่แสดงทัศนคติของผู้สัมภาษณ์อย่างมาก
 - 3.3 ถ้าความคงที่เป็นสิ่งสำคัญของการสัมภาษณ์นั้น ๆ ควรใช้คำถามเหมือนกันหมดด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเดียวกัน เมื่อใดก็ตามที่มีการแปลความ ถอดความหรือเปลี่ยนคำ เนื้อหาและความหมายที่แท้จริงก็อาจถูกเปลี่ยนแปลงได้
 - 3.4 การจัดและเรียงคำ หรือประโยคของคำถามบอกรู้ถึงความเอนเอียงของผู้สื่อสาร
4. กำหนดว่าต้องการคำตอบกว้างและลึกเพียงใด โดยให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์
5. ควรใช้คำถามหลาย ๆ ประเภทช่วยเสริมกันและกัน เช่น ผู้สัมภาษณ์อาจเริ่มต้นถามผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยคำถามปิด เพื่อต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ผูกมัดตัวเองกับคำตอบนั้น แล้วจึงใช้คำถามเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อธิบายเพิ่มเติม

6. ให้คำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์เสมอ ในบางกรณีผู้ถูกสัมภาษณ์อาจตื่นเต้นหรือประหม่า ผู้สัมภาษณ์ก็อาจซักถามในเรื่องทั่วไปให้คลายความตื่นเต้นหรือความเครียดได้แต่ต้องคิดถึงจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ไว้เสมอ

7. เลี่ยงคำถามบางประเภทซึ่งอาจเป็นผลให้การสัมภาษณ์ไม่ราบรื่นเท่าที่ควร เมื่อตั้งคำถามแล้วควรมีการตรวจสอบคำถาม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบที่อาจมีอิทธิพลต่อคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ซึ่ง ได้แก่ ภาษา ความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน ระดับข้อมูล ความซับซ้อน และการเข้าถึงคำตอบ

การใช้ภาษา

1. ใช้คำที่คนทุกระดับเข้าใจได้ตรงกันหลีกเลี่ยงการใช้คำเฉพาะในกลุ่มอาชีพและคำแสลง
2. หลีกเลี่ยงคำที่มีความหมายหลายอย่างหรือคำที่กำกวม คำที่เป็นนามธรรม เช่น สูง-ต่ำ บ่อย-ไม่บ่อย เพราะแต่ละคนจะตีความหมายแตกต่างกัน
3. ระมัดระวังการใช้คำกริยาช่วย เช่น ควร น่า จะต้อง สามารถ เหล่านี้ แม้จะมีความหมายใกล้เคียงกันแต่อาจทำให้ผู้ตอบตอบแตกต่างกันได้
4. การสัมภาษณ์ให้ระมัดระวังการออกเสียงของคำพ้องเสียงต่าง ๆ เช่น เร็ว เลว
5. การเลือกใช้คำและการเรียงคำก็อาจมีผลกระทบต่อคำตอบได้ เช่น การใช้คำว่า "อนุญาต" กับ "ควบคุม" จะให้ความหมายไปในทางตรงข้ามกันอาจทำให้เกิดอคติในการตอบ ดังนั้นการถามหลายครั้ง โดยการเรียงคำและใช้คำต่าง ๆ กันอาจช่วยลดอคติได้

ความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน

การที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะตอบคำถามที่ได้รับอย่างอิสระหรือให้ความร่วมมือในการตอบคำถามนั้น ก่อนอื่นผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องเห็นว่าคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ถามสัมพันธ์กับเป้าหมายของการสัมภาษณ์ตามที่ได้คุยกันไว้และตรงกับความคาดหวังของผู้ถูกสัมภาษณ์เอง เมื่อใดก็ตามที่จำเป็นต้องถามสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์โดยตรง ผู้สัมภาษณ์ควรอธิบายเหตุผลของการถามคำตอบนั้น ๆ และระมัดระวังการใช้คำที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกเหมือนถูกละเมิดสิทธิหรือละลาบละล้วงเกินไป วิธีซึ่งอาจเลี่ยงไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าคำถามนั้นไม่ละเมิดสิทธิส่วนตัวจนเกินไปคือการจัดกลุ่มคำตอบให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือก แต่ผู้สัมภาษณ์ต้องแน่ใจว่าได้ให้ทางเลือกที่พอเพียงหรือครอบคลุมสำหรับผู้ถูกสัมภาษณ์

ระดับข้อมูล

นอกเหนือจากการใช้ภาษาที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถเข้าใจได้แล้ว การเลือกข้อมูลในการถามก็ควรให้เหมาะสมกับระดับการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

ความซับซ้อน

คำถามที่มีประสิทธิภาพ คำถามที่เรียบง่ายและใช้รูปประโยคง่ายต่อการติดตาม และเข้าใจประโยคจะต้องไม่ซับซ้อน แต่มีการเรียงลำดับความคิดเป็นอย่างดี คำถามแต่ละคำถามควรมีคำถามเดียวไม่ใช่มีหลาย ๆ คำถามย่อยในคำถามครั้งเดียว

การเข้าถึงคำตอบ

คำถามบางคำถามอาจเป็นคำถามที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะพิจารณาจากแง่ภาษาที่ใช้ความสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ระดับข้อมูลที่ถาม หรือความซับซ้อนของคำถาม แต่เป็นคำถามที่ไม่อาจถามได้ เนื่องจากกฎหมาย กฎเกณฑ์ทางสังคมบรรทัดฐานของกลุ่ม จรรยาบรรณทางวิชาชีพหรือข้อจำกัดส่วนบุคคล ดังเช่น บางประเทศห้ามการถามถึงเชื้อชาติในการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกคนเข้าทำงาน เพราะจะเป็นการเหยียดผิวหรือการถามถึงความรู้สึกนึกคิด ๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์เองก็ไม่สามารถตอบได้ ฉะนั้นหลังจากตรวจสอบคุณลักษณะต่าง ๆ ของคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์แล้ว ผู้สัมภาษณ์ก็จะต้องไม่ละเลยตรวจสอบว่าจะใช้คำถามหนึ่ง ๆ ได้หรือไม่ในการสัมภาษณ์

การทดลองใช้คำถาม (Try out)

เมื่อได้จัดทำแนวคำถามเรียบร้อยแล้ว ก่อนนำไปใช้จริงควรนำไปทดลองใช้เพื่อทดสอบดูว่าแนวคำถามที่สร้างขึ้นนั้นมีความชัดเจนและครอบคลุมพอแล้วหรือยัง โดยการทดลองสัมภาษณ์ หรือจัดกลุ่มสนทนากับประชากรตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างหรือประชากรที่จะใช้ศึกษาโดยจัดการสัมภาษณ์ หรือกลุ่มสนทนาให้เหมือนการสัมภาษณ์จริงทุกอย่างแล้วนำผล หรือคำตอบที่ได้นั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจคำถาม ปฏิกริยาของผู้ตอบที่มีต่อคำตอบความต่อเนื่องของเนื้อหาสาระ และการตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ การทดลองใช้นี้จะช่วยให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทั้งในตัวของผู้สัมภาษณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ด้วย หากมีข้อบกพร่องใด ๆ ก็จะสามารถแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง (นิมลพรรณ อิศรภักดี, 2533)

ตอนที่ 4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปรากฏตัวของบุคคลที่สามในระหว่างการสัมภาษณ์
และผลงานวิจัยเกี่ยวกับการตั้งคำถามทางบวกและลบ

1. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปรากฏตัวของบุคคลที่สามในระหว่างการสัมภาษณ์

จากประสบการณ์ในภาคสนามที่พบว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สามน่าจะมีผลต่อคำตอบในการสัมภาษณ์ ทำให้นักวิจัยที่สนใจทางด้านการศึกษาวิจัยวิธีการวิจัย (Methodological research) ทำการศึกษาเพื่อตอบคำถามว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สามมีผลอย่างไรต่อคำตอบภายใต้เงื่อนไขอะไรในสถานการณ์สัมภาษณ์ ซึ่งรวบรวมได้ดังนี้

ในปี ค.ศ. 1962 Taietz ได้ทำการศึกษากับผู้สูงอายุชาวดีซ์เกี่ยวกับการอยู่อาศัยแบบครอบครัวชาย กลุ่มตัวอย่างเป็นคนชราที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นชาย 200 คน หญิง 155 คน ใช้ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษาจำนวน 20 คน ข้อคำถามมีจำนวน 4 ข้อ โดยให้ตอบเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นความเห็นในการสัมภาษณ์ 4 สถานการณ์ คือ เมื่อผู้ตอบอยู่คนเดียวไม่มีบุคคลที่สามปรากฏตัว เมื่อมีคู่สมรสปรากฏตัว เมื่อลูก ๆ ที่โตแล้วปรากฏตัวและเมื่อคู่สมรสและลูก ๆ ที่โตแล้วปรากฏตัว พบว่า เมื่อลูก ๆ ที่โตแล้วปรากฏตัวในบริเวณที่สัมภาษณ์ ผู้ตอบตอบเห็นด้วยกับการอยู่อาศัยแบบครอบครัวชายมากกว่า เมื่อคู่สมรสของตัวเองปรากฏตัว (อ้างถึงใน ทิวาพร พลพานิช, 2533)

ในปี ค.ศ. 1981 Bradburn et al. ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจาก 1975 U.S. National Survey ซึ่งมีตัวอย่างเป็นผู้ใหญ่จำนวน 1,172 คน ในรายงานการวิเคราะห์นี้ ได้พยายามตอบคำถามว่า "บุคคลที่สามปรากฏตัวบ่อยมากน้อยเพียงไร" และ "บุคคลที่สามมีผลต่อการตอบอย่างไร" พบว่า บุคคลที่สามปรากฏตัวสูงสุดในระยะแรกของการสัมภาษณ์ร้อยละ 25.6 และในระยะสุดท้ายของการสัมภาษณ์ร้อยละ 19.0 และร้อยละ 18.7 ปรากฏตัวตลอดเวลาของการสัมภาษณ์ บุคคลที่สามที่ปรากฏตัวมักจะมีอายุน้อยกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีบุคคลที่สามปรากฏตัวมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่ได้ดีออกกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่มีบุคคลที่สามปรากฏตัว การปรากฏตัวของบุคคลที่สามไม่ใช่ปรากฏการณ์ที่แพร่หลายอะไรมากนัก และโดยทั่วไปไม่มีผลกระทบที่รุนแรงมากนัก การปรากฏตัวของลูก ๆ อาจจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ (Uneasy) ในการถามเรื่องพฤติกรรมที่อาจจะกระทบผู้ตอบ และการปรากฏตัวของ

ผู้ใหญ่อื่น ๆ อาจจะกระตุ้นการปฏิเสธที่จะตอบคำถามบางคำถามได้ (อ้างถึงใน นิซิต นิทท์ซ์ เทนสมบัตติ, 2531)

Allan (1982) ทำการศึกษาพบว่า การสัมภาษณ์ เมื่อมีคู่สมรสอยู่ด้วยอาจได้ ข้อมูลที่มากกว่าการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ข้อมูลที่เพิ่มขึ้นนั้นประการแรก ได้จากปฏิกริยา ร่วมกันของคู่สมรสในการสัมภาษณ์ ซึ่งนำไปสู่การให้ข้อมูลภายใต้การถกเถียงกัน ประการ ที่สองได้จากปฏิกริยาของคู่สมรส ซึ่งผู้สัมภาษณ์สามารถสังเกตได้โดยตรงจึงใช้เป็นข้อมูล ได้ส่วนหนึ่ง

Hoag (1983) ทำการศึกษาพบว่าเพศของผู้สัมภาษณ์ การปรากฏตัวของคู่สมรส และการใช้ภาษาถิ่นในการสัมภาษณ์มีผลกระทบต่อคำตอบบางส่วนอย่างมีนัยสำคัญ ข้อค้นพบ สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าผู้ตอบจะตอบคำถามให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม (Socially desirable) ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์

Reuband (1987) ทำการวิจัย โดยให้มีการแสดงบทบาทสมมติโดยบุคคลที่สาม ในสถานการณ์การสัมภาษณ์และผลต่อเนื้อที่อาจจะเป็นไปได้จากการปรากฏตัวของพวกเขา ได้ถูกตรวจสอบด้วยข้อมูลจากการสำรวจทั่วไปในประเทศเยอรมันตะวันตก จำนวน 1,993 คน พบว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สามมักเกิดมาจากความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและ เหตุให้รูปแบบคำตอบเบี่ยงเบนไป

นิซิต นิทท์ซ์ เทนสมบัตติ (2531) ได้ศึกษาโดยอาศัยข้อมูลจากโครงการวิจัยต่อ เนื่องระยะยาวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และประชากร ที่ได้สำรวจ ใน ปี พ.ศ. 2521 โดยถามในเรื่องเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นภายในครอบครัว เพื่อหา ความสอดคล้องของคำตอบของสามีภรรยา โดยเอาคำตอบในเรื่องเดียวกันมาจับคู่กัน ถ้า คำตอบของสามีและภรรยาตรงกันถือว่าคำตอบมีความสอดคล้องกัน ซึ่งความสอดคล้อง หรือไม่สอดคล้องกันในสถานการณ์ต่าง ๆ จะแสดงให้เห็นถึงผลของการปรากฏตัวของ บุคคลที่สามที่มีผลต่อคำตอบ เพราะการปรากฏตัวของสามีทำให้ร้อยละของคำตอบของภรรยา สอดคล้องกับคำตอบของสามีมากกว่าการปรากฏตัวของบุคคลอื่น แสดงให้เห็นว่าการปรากฏ ตัวของบุคคลที่สามอาจนำไปสู่อคติ หรือการบิดเบือนคำตอบทำให้มีผลต่อความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของข้อมูลได้

ทิวาพร พลพานิช (2533) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อศึกษาผลกระทบของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามที่มีต่อคำตอบจากการสัมภาษณ์ครู ซึ่งบุคคลที่สาม ได้แก่ เพื่อนครู และหัวหน้าหมวดวิชา ผลการวิจัยพบว่าในการสัมภาษณ์ครู เรื่องการจัดการเรียนการสอน การปรากฏตัวของเพื่อนครูมีผลต่อคำตอบของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่ดี ในระดับต่ำกว่า เมื่อมีการปรากฏตัวของหัวหน้าหมวดวิชา และเมื่อไม่มีการปรากฏตัวของบุคคลที่สามรวมกัน ส่วนการสัมภาษณ์ครู เรื่องการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียนพบว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สามคือเพื่อนครูและหัวหน้าหมวดวิชา มีผลต่อคำตอบของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อมีการปรากฏตัวของบุคคลที่สามครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนที่ดี ในระดับที่สูงกว่าเมื่อไม่มีการปรากฏตัวของบุคคลที่สาม

2. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการตั้งคำถามทางบวกและลบ

เนื่องจากการตั้งคำถามมีผลต่อความน่าเชื่อถือของคำตอบ นักวิจัยจึงให้ความสำคัญในการตั้งคำถามเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังไม่มีการศึกษาที่กันอย่างจริงจังมากนักที่ศึกษาส่วนใหญ่จะศึกษาในด้านผลของการสื่อความหมายของคำ (Question-Wording Effects) จะให้คำตอบที่แตกต่างกันหรือไม่ และวิธีการศึกษามักจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไว้แล้ว ที่ทำการศึกษาดัวยวิธีการทดลองยังมีน้อยมาก เท่าที่ได้พบและรวบรวมได้มีดังนี้

Rugg (1941, อ้างถึงใน Schuman, 1981) ทำการวิจัยเชิงทดลองด้วยการเปรียบเทียบคำถามที่ใช้คำตรงข้ามในการถามความคิดเห็นต่อการพุดคัตค้านประชาธิปไตย ผลปรากฏว่า เมื่อถามด้วยคำถามว่า "รัฐบาลควรห้ามการพุดคัตค้านประชาธิปไตยหรือไม่" ผู้ตอบตอบเห็นด้วยสูงกว่าเมื่อถามว่า "รัฐบาลควรอนุญาตการพุดคัตค้านประชาธิปไตยหรือไม่" ถึงร้อยละ 21

O'Neill (1967) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มคนในอเมริกาที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 1,846 คน ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการโฆษณา โดยใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ให้เลือกว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย คำถามมีทั้งหมด 5 ข้อจัดเป็น 2 ฉบับฉบับหนึ่งเป็นคำถามทางบวกอีกฉบับหนึ่งเป็นเป็นคำถามทางลบ ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการดูความสอดคล้องของคำตอบ โดยมีสมมุติฐานว่าถ้าคำตอบที่ได้มีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์

สัดส่วนของผู้ตอบที่ตอบคำถามทางบวกว่าเห็นด้วย และสัดส่วนของผู้ตอบที่ตอบคำถามทางลบว่าไม่เห็นด้วยควรจะมีค่าเท่ากัน แต่ผลการวิจัยไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐาน พบว่ามีเพียง 2 ข้อเท่านั้น ที่แสดงถึงความคงเส้นคงวาของคำตอบที่ใช้คำถามแตกต่างกันในทางบวกและลบ ส่วนอีก 3 ข้อที่เหลือพบว่ามีค่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญมากกว่า .01 และในจำนวนนี้คำถาม 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่าคำถามทางลบทำให้ได้รับคำตอบไม่เห็นด้วยมากกว่าคำถามทางบวก ในอีกหลายปีต่อมา เขาได้ทำการวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้อีกครั้งโดยสำรวจความคิดเห็นของสตรีจำนวน 1,000 คน ถามในเรื่องเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการสวมใส่เสื้อผ้า โดยมีข้อคำถาม 2 แบบ คือ คำถามทางบวกและคำถามทางลบ ให้ตอบว่า "จริง" หรือ "ไม่จริง" และกำหนดสมมติฐานว่า ถ้าผู้ตอบมีความคงเส้นคงวาในการตอบอย่างสมบูรณ์คำตอบที่ได้ควรจะมีค่าสัดส่วนเท่ากันระหว่างผู้ที่ตอบว่าจริงในการถามด้วยคำถามทางบวกกับผู้ที่ตอบว่าไม่จริงในการถามด้วยคำถามทางลบ ผลปรากฏว่า มีเพียง 4 ข้อจาก 9 ข้อที่แสดงถึงความคงเส้นคงวาของคำตอบ ส่วนข้ออื่น ๆ ที่เหลือมีค่าระดับนัยสำคัญตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของคำตอบที่ได้เป็นผลมาจากการใช้คำถามที่แตกต่างกันในทางบวกและทางลบ ซึ่งจากผลการศึกษาทั้ง 2 ครั้งทำให้ O'Neill สรุปว่า การใช้คำถามที่มีทิศทางแตกต่างกันในทางบวกและทางลบนั้นทำให้คำตอบที่ได้รับแตกต่างกัน โดยที่คำถามทางบวกทำให้ได้รับคำตอบเห็นด้วยมากกว่าคำถามทางลบ ยิ่งไปกว่านั้นคนส่วนใหญ่มักจะตอบไปในทิศทางที่เป็นที่พึงปรารถนาของสังคมอีกด้วย

จากการศึกษาผลของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามในการสัมภาษณ์ดังกล่าวมาแล้ว แสดงว่าให้เห็นว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สามขณะสัมภาษณ์น่าจะมีผลทำให้คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์เบี่ยงเบนไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามที่มีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย ดังนั้น ในการสัมภาษณ์ ถ้าผู้สัมภาษณ์ไม่อาจหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่มีบุคคลอื่นมาร่วมฟังการสัมภาษณ์ได้ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องหาวิธีลดผลกระทบที่จะทำให้คำตอบมีอคติให้ได้ โดยเฉพาะเมื่อจะต้องถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามด้วย อาจต้องใช้คำถามในทางบวกเพื่อรักษาบรรยากาศในการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตาม จากข้อค้นพบเกี่ยวกับการใช้คำถามที่มีทิศทางบวกและลบ ก็มีแนวโน้มว่าจะทำให้คำตอบเบี่ยงเบน เช่นกัน ดังนั้น เพื่อศึกษาว่าตัวแปรทั้งสองจะมีปฏิสัมพันธ์กันต่อคำตอบจากการสัมภาษณ์หรือไม่ ผู้วิจัยจึงใช้การวิจัยเชิงทดลองเพื่อให้การควบคุมตัวแปรทำได้อย่างรัดกุม และสรุปผลได้ชัดเจน