

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเทคนิคและผลการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์

- 1.1 ความหมายของการสัมภาษณ์
- 1.2 ลักษณะของการสัมภาษณ์
- 1.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
- 1.4 วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์
- 1.5 หลักของการสัมภาษณ์
- 1.6 ประเภทของการสัมภาษณ์
- 1.7 คุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ที่ดี
- 1.8 ข้อห้ามหรือสิ่งที่ไม่ควรกระทำในการสัมภาษณ์
- 1.9 ข้อดีและข้อจำกัดของการสัมภาษณ์
- 1.10 ความคลาดเคลื่อนและอคติที่เกิดจากการสัมภาษณ์
- 1.11 ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- 1.12 ขั้นตอนการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เทคนิคการสัมภาษณ์

- 2.1 เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการในประเทศ
- 2.2 เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการในต่างประเทศ

ตอนที่ 3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ
- 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์

1.1 ความหมายของการสัมภาษณ์

จากการศึกษาความหมายของการสัมภาษณ์ ตามความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่าน พอสรุปได้ว่าการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีหนึ่งที่อาศัยการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาพูด มีการโต้ตอบสนทนาระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) ซึ่งระหว่างการสัมภาษณ์จะซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยได้โดยตรง และมีความยืดหยุ่น และนอกเหนือจากการรับรู้จากคำพูดในการสัมภาษณ์เป็นหลักแล้ว ยังอาศัยการรับรู้จากท่าทีกริยาอีกด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่สนใจหรือกำลังศึกษา ซึ่งต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้สาระให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ด้วยการบอกเล่า การพยากรณ์ และการอธิบายอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ต่างมีโอกาสซักไซ้ไล่เลียงคำถามและคำตอบซึ่งกันและกัน จนเกิดความกระจ่างในประเด็นต่างๆ ของข้อเท็จจริง (Kerlinger, 1964; อเนก เขียรถาวร, 2515; กมล สุตประเสริฐ, 2516; อนนต์ อนันตรังสี, 2517; จำเนียร ช่วงโชติ, 2517; คมเพชร ฉัตรศุภกุล, 2527; เทียนฉาย กิรพันธ์, 2527; สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2527; กัลยาณี จิตติการุณย์, 2529; อุทุมพร จามรमान, 2531; พนม ลิมอารีย์, 2533; พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538; สุภางค์ จันทร์นิช, 2539; นิศา ชูโต, 2545; สมาน ชาตียนานท์, 2546)

1.2 ลักษณะของการสัมภาษณ์

ในแง่ของการสื่อสาร (Communication) การสัมภาษณ์มีลักษณะดังนี้

1. เป็นการสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication) ทำให้มีการโต้ตอบได้รวดเร็วทันทีทันควัน และให้รายละเอียดได้มากจากการซักถาม เมื่อเกิดความอยากรู้หรือไม่เข้าใจตั้งคำถามเพิ่มเติมได้เรื่อยๆ ไม่จำกัดคำถามเหมือนการสื่อสารด้วยการเขียนทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะสัมภาษณ์ นับเป็นข้อได้เปรียบกว่าการส่งแบบสอบถามให้กรอกข้อมูลซึ่งมีลักษณะจำกัดในการสื่อสาร

2. เป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Face to Face Communication) ทำให้สามารถสื่อสารได้ทั้งที่เป็น Verbal และ Nonverbal อย่างกว้างขวาง กล่าวคือผู้สัมภาษณ์จะได้รับเรื่องราวและร่องรอยจากการสื่อสารแบบนี้ได้มาก นอกเหนือจากคำพูดที่ใช้โต้ตอบกันแล้ว ยังจะรับข่าวสาร

จากเรื่องเวลา (Time) วัตถุ (Object) ท่าทาง (Action) ระยะห่าง (Space) และสัญญาณอื่นๆ (Signal) ซึ่งทำให้มีข้อพิจารณาได้หลายทางและถกเถียงยิ่งขึ้น

3. **เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)** ทำให้ผู้สัมภาษณ์ได้มีโอกาสพิจารณารายละเอียดว่าผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นคนเช่นไร ทั้งนี้เพราะการสื่อสารในลักษณะนี้มีปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ

- (1) ความเชื่อถือในผู้ให้การสื่อสาร (Source Credibility)
- (2) ความมีเสน่ห์น่าสนใจ (Attraction)
- (3) ความไว้วางใจระหว่างกัน (Interpersonal Trust)
- (4) การอ่านปฏิกริยาตอบกลับที่รวดเร็ว (Immediate Feedback)
- (5) ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นและฐานะ (Status Relationship)

ทั้งหมดจะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้รับรู้คุณสมบัติหลายประการของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น ผู้สัมภาษณ์พึงระลึกอยู่เสมอว่าต้องถามเพื่อต้องการจะทราบ และต้องฟัง เพื่อจะได้รู้คำตอบ

อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์จะต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมา โดยอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจต่อกัน ไว้นใจเชื่อใจกัน อย่าใช้วิธีการซักถามในศาลหรือวิธีการสอบสวนของตำรวจ รวมทั้งไม่ควรใช้เทคนิคของการสัมภาษณ์แบบกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าแล้ว (สมิต สัจฉกร, 2528)

1.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ลักษณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากสารที่เป็นคำพูด (verbal information) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - 1.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่างๆ กล่าวถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เป็นความจริงที่เกิดขึ้นในอดีต และปัจจุบันของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเชื่อมโยงไปถึงเหตุการณ์ที่มีผลต่อการเลือกปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ การทำได้หรือทำไม่ได้
 - 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการคาดคะเน การทำนาย หรือการพยากรณ์เกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการเชื่อมโยงอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดการณ์อนาคตอย่างสมเหตุสมผล
 - 1.3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะทางจิตหรือคุณลักษณะแฝง เช่น ทศนคติ แรงจูงใจ ฯลฯ

2. ข้อมูลที่ได้จากสิ่งที่ไม่ใช่สารจากคำพูด (non-verbal information) ได้แก่ บุคลิก ลักษณะที่สังเกตเห็นได้ เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง ซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (เกษราพร คูวาเทพ, 2541)

1.4 วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของนักวิชาการ พอจะสรุปวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ได้ โดยแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์โดยทั่วไปและ วัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

วัตถุประสงค์โดยทั่วไป

1. เพื่อคาดคะเนพฤติกรรมของคน
2. เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน
3. เพื่อกำหนดพฤติกรรมของคน

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจากผู้รับการสัมภาษณ์ สำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้ทำการสัมภาษณ์
2. เพื่อให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงแก่ผู้รับการสัมภาษณ์
3. เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับการสัมภาษณ์
4. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ดำเนินการสัมภาษณ์กับผู้รับการสัมภาษณ์ หมายถึงการสร้างบรรยากาศอันดีในระหว่างการดำเนินการสัมภาษณ์ (Bingham and Moore, 1941; สุวรรณ สุวรรณเวช, 2525; คมเพชร จิตรคุฎกุล, 2527; ทองเรียน อมรัชกุล และ คณะ, 2528; สมิต สัจฉกร, 2528)

1.5 หลักของการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับหลักของการสัมภาษณ์ตามความเห็นของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปเกี่ยวกับหลักของการสัมภาษณ์โดยทั่วไป

หลักทั่วไปของการสัมภาษณ์	สุวรรณ (2525)	จวีวรรณ (2527)	Babbies (1986)	บุญธรรม (2531)	พวงรัตน์ (2538)	สมาน (2546)
แจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้าก่อนไปสัมภาษณ์	✓					
กำหนดวัตถุประสงค์				✓	✓	✓
พิจารณาลักษณะผู้ให้สัมภาษณ์	✓			✓		✓
กำหนดหัวข้อและจัดเรียงคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จัดเวลาและสถานที่หรือบรรยากาศให้เหมาะสม	✓			✓		✓
ผู้สัมภาษณ์ต้องเตรียมตัวและวัสดุอุปกรณ์ไปให้พร้อม				✓	✓	
การแต่งกายต้องมีความเหมาะสมและถูกกาลเทศะ			✓			
สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้สัมภาษณ์		✓	✓	✓	✓	✓
ผู้สัมภาษณ์สามารถแก้ปัญหาและมีศิลปะในการสัมภาษณ์	✓					
มีการฝึกและอบรมผู้สัมภาษณ์	✓					✓
ภาษาที่ใช้ต้องเหมาะสมกับวัยและฐานะ		✓	✓	✓		
ผู้สัมภาษณ์ควรใช้วาจาที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					✓	
ฝึกและทดลองสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง	✓				✓	
สร้างบรรยากาศเพื่อช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากพูดคุย				✓	✓	
ผู้สัมภาษณ์ต้องมีจรรยาบรรณในการสัมภาษณ์		✓	✓		✓	
สอบความเที่ยงตรงและความแน่นอน	✓	✓				
การจดบันทึกผลการสัมภาษณ์ทันทีที่ทำได้	✓		✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 1 พอจะสรุปได้ว่าหลักของการสัมภาษณ์นั้น ผู้สัมภาษณ์จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ พิจารณาลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์ว่าตรงกับข้อมูลที่ต้องการหรือไม่ แล้วต้องกำหนดเรื่องและข้อคำถามที่จะสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าก่อน นอกจากนี้ยังต้องจัดสภาพแวดล้อมในขณะที่สัมภาษณ์ให้เหมาะสม รวมไปถึงการสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ในขณะที่สัมภาษณ์เพื่อไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความเครียด และการใช้ภาษาก็ต้องเหมาะสมกับวัยและฐานะของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องมีจรรยาบรรณในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งต้องจดบันทึกผลการสัมภาษณ์ทันทีที่ทำได้ด้วย นอกจากหลักสำคัญเหล่านี้แล้วผู้สัมภาษณ์ก็ไม่ควรที่จะละเลยในเรื่องของการแจ้งผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อนการไปสัมภาษณ์ การเตรียมอุปกรณ์การสัมภาษณ์ การแต่งกาย และต้องฝึกฝนตนเองให้พร้อมในด้านทักษะต่างๆ ในการสัมภาษณ์ด้วย (Babbie, 1986; สุวรรณ สุวรรณเวช, 2525; จวีวรรณ ประจวบเหมาะ, 2527; บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531; พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538; สมาน ชาติยานนท์, 2546)

1.6 ประเภทของการสัมภาษณ์

เทคนิควิธีการสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น สามารถแบ่งประเภทได้หลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้เกณฑ์อะไรเป็นตัวแบ่ง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งประเภทของการสัมภาษณ์ตามเกณฑ์ที่มีผู้แบ่งไว้แล้วดังต่อไปนี้

1. การแบ่งตามลักษณะโครงสร้างของการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์
2. การแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์
3. การแบ่งตามจำนวนผู้ให้ข้อมูลในเวลาเดียวกันเป็นเกณฑ์
4. การแบ่งตามการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์
5. การแบ่งตามลักษณะของการพูดคุยเป็นเกณฑ์
6. การแบ่งตามบทบาทของผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเกณฑ์
7. การแบ่งในแง่ของการเตรียมการของผู้สัมภาษณ์เป็นเกณฑ์

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การแบ่งตามลักษณะโครงสร้างของการสัมภาษณ์ เป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 2 ประเภท (Kerlinger, 1973; วันทนีย์ ชูศิลป์, 2525; พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538; นิสิต ชูโต, 2545 และสมานชาติยานนท์, 2546)

1.1 การสัมภาษณ์อย่างมีแบบแผน หรือแบบมีโครงสร้างแน่นอน (Structured or Standardized Interview) เป็นการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่สร้างคำถามไว้แล้ว ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำตามทุกอย่างที่ระบุไว้ในคู่มือ และเปลี่ยนแปลงแก้ไขไม่ได้ ชนิดของคำถามที่ใช้ อาจจะเป็นชนิดที่มีตัวเลือกคงที่ เช่น ใช่-ไม่ใช่ จริง-ไม่จริง ดี-ไม่ดี หรือชนิดที่มีคำตอบสำเร็จรูป การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการนี้ มีข้อดีคือ การจดบันทึกหรือวิธีการจดข้อมูล ทำได้สะดวก และลดอคติต่อตัวผู้สัมภาษณ์ลงได้ด้วย ส่วนข้อเสียคือ ผู้สัมภาษณ์ไม่มีโอกาสจะถามหรือค้นหาความจริงเพิ่มเติมจากผู้สัมภาษณ์ได้ หรือแม้กระทั่งจะขยายคำถามก็ไม่ได้ ตัวอย่างของคำถามที่ใช้ เช่น “จากการฟังคำปราศรัยของนายกรัฐมนตรีแล้วท่านรู้สึกว่าเป็นการหาเสียงหรือเป็นการประชาสัมพันธ์” จะเห็นว่าทั้งคำถามและคำตอบมีกรอบบังคับไว้แน่นอน จะตอบนอกกรอบไม่ได้

1.2 การสัมภาษณ์อย่างไม่มีแบบแผน หรือไม่มีโครงสร้างที่แน่นอน (Unstructured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่การถามการตอบเป็นไปอย่างอิสระ โครงสร้างของคำถามยืดหยุ่นได้แต่อยู่ในกรอบวัตถุประสงค์ที่จะให้ได้ข้อความตามต้องการ มีการกำหนดเนื้อหาที่จะถามเอาไว้กว้างๆ เท่านั้น ในการถามอาจจะใช้คำถามหลายๆ แบบที่จะล้วงความในใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ออกมาให้ได้ การสัมภาษณ์แบบนี้ต้องให้ผู้สัมภาษณ์ที่มีความรู้

ความชำนาญในด้านการสัมภาษณ์มากเป็นพิเศษ ต้องรู้จังหวะว่าเมื่อไรจะถามคำถามแบบไหน หรืออย่างไร การสัมภาษณ์อย่างนี้มีปัญหาอยู่บ้างในด้านการจดบันทึกข้อมูล ตัวอย่างคำถามที่ใช้ เช่น "การประชุมสัมมนาครั้งนี้ จุดเด่นที่สุดคืออะไร" จะเห็นว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะเลือกตอบอย่างไรก็ได้ แล้วแต่ความคิดเห็นหรือความรู้สึก

อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์จุดสำคัญอยู่ที่คำตอบ มิใช่อยู่ที่คำถาม จึงควรตั้งคำถามอย่างตรงไปตรงมา คำตอบที่ได้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบด้วยความเต็มใจเพียงใด พิจารณาได้จากคำถามซึ่งมี 3 ระดับ คือ

1. ระดับผิวเผิน (Surface level) คำถามนี้มักได้รับคำตอบที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง มีความเฉปะเฉาะจงและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่อยู่เป็นประสบการณ์จากการทำงาน การศึกษา ข้อมูลเหล่านี้ไม่มีผลต่อสวัสดิภาพหรือความรู้สึกต่อผู้ถูกสัมภาษณ์เท่าใดนัก มักได้รับคำตอบที่แท้จริง ถ้าจะมีผิดพลาดไปบ้างก็เนื่องจากความจำของผู้ถูกสัมภาษณ์เอง

2. ระดับลึก (Subsurface level) คำถามประเภทนี้เป็นคำถามเดียวที่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัว หรือความคิดเห็นส่วนตัวแต่ไม่ลึกซึ่งมาก คำตอบจะเปลี่ยนแปลงได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น การหยั่งเสียงเลือกตั้งผู้แทนราษฎร ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจเปลี่ยนใจได้ตลอดเวลา ดังนั้นความคิดเห็นหรือคำตอบประเภทนี้ จะไม่ค่อยแน่นอน จึงจำเป็นต้องใช้ผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวนมาก

3. ระดับหยั่งลึก (Depth level) คำถามประเภทนี้เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับตัวบุคคล เป็นข้อมูลที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่เต็มใจตอบหรือไม่ให้คำตอบอย่างจริงจัง ในการถามจำเป็นจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีมากกว่า 2 ประเภทแรก ตัวคำถามจะเปลี่ยนจากเฉปะเฉาะจงไปเป็นคำถามที่กว้างๆ สามารถตอบได้โดยไม่มีข้อจำกัด คำถามที่สร้างจึงตีความหมายได้หลายอย่าง

2. การแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 2 ประเภท

(คมเพชร ฉัตรศุภกุล, 2527; พนม ลิ้มอารีย์, 2530; พนม ลิ้มอารีย์, 2533 และมาลินี จุโฑปะมา, 2536)

2.1 การสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริง (Fact – Finding Interview) หมายถึง การสัมภาษณ์ที่มุ่งศึกษาหาความจริงเกี่ยวกับตัวผู้รับการสัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการที่จะเข้าใจผู้รับการสัมภาษณ์ได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ครูสามารถวินิจฉัยปัญหาของเด็กได้อย่างถูกต้อง และให้ความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม

2.2 การสัมภาษณ์เพื่อให้การปรึกษา (Counseling Interview) หมายถึง การสัมภาษณ์ที่มีจุดมุ่งหมายให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง และสภาพสิ่งแวดล้อมยิ่งขึ้น เข้าใจ

ปัญหาของตนเอง และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเองและปฏิบัติตามการตัดสินใจนั้น

การสัมภาษณ์เพื่อให้การปรึกษาจัดเป็นความสัมพันธ์ชนิดตัวต่อตัวแบบหนึ่งซึ่งบุคคลหนึ่งพยายามจะช่วยอีกบุคคลหนึ่งที่มีปัญหาหรือความต้องการต่างๆ เพื่อช่วยให้เขาบรรลุจุดมุ่งหมายอันพึงปรารถนา

3. การแบ่งตามจำนวนผู้ให้ข้อมูลในเวลาเดียวกันเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 2 ประเภท (Van Dalen, 1979; วันทนีย์ ชูศิลป์, 2525; ทวีป ศิริรัมย์, 2525 และเกษราพร คุวาเทพ, 2541)

3.1 การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) คือการสัมภาษณ์ที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์เพียงผู้เดียว

3.2 การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Grouped Interview) คือการสัมภาษณ์ที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคน

4. การแบ่งตามการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ประเภท (Kerlinger, 1973; Cohen & Manion, 1980 และเกษราพร คุวาเทพ, 2541)

1.1 คำถามปลายปิด (fixed - alternative items) คำถามชนิดนี้จะมีคำตอบให้เลือกซึ่งส่วนใหญ่ให้เลือกตอบสองคำตอบ คือ ใช่-ไม่ใช่ ได้-ไม่ได้ เหมาะสม-ไม่เหมาะสม

4.2 คำถามปลายเปิด (open-ended items) เป็นคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถกำหนดคำตอบที่ชัดเจนลงไปได้ แต่สามารถกำหนดแนวคำตอบกว้างๆ ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระอย่างมากในการตอบ

4.3 คำถามแบบสเกล (scale items) คำถามชนิดนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการตั้งคำถามได้ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี เพราะมีเพียงหัวเรื่องที่จะถามกับมาตรประมาณค่าเป็นตัวเลขหรือตัวอักษร การตีความข้อมูลต้องอาศัยเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจง มิฉะนั้นอาจทำให้ข้อมูลที่ได้บิดเบือนไป หรือได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

5. การแบ่งตามลักษณะการพูดคุยเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 2 ประเภท (ERIC/AE staff, 2003)

5.1 การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face Interview) มีลักษณะเด่น ดังนี้

- ส่งเสริมให้ผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์สร้างปฏิสัมพันธ์กันในขณะสัมภาษณ์ได้

- นอกจากผู้สัมภาษณ์จะสามารถฟังคำตอบแล้ว ก็ยังสามารถสังเกตลักษณะท่าทางของผู้รับการสัมภาษณ์ได้ด้วย

- ใช้คำถามที่สลับซับซ้อนได้มากกว่าแบบสอบถาม
- การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถนำไปใช้ได้หลายลักษณะงาน เช่น การเรียนการสอน การเรียนรู้ของเด็ก งานธุรการ หรือนำมาใช้ประกอบในบทเรียนต่างๆ ของครูผู้สอนได้ เป็นต้น

5.2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) มีลักษณะเด่น ดังนี้

- ใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า
- ใช้เวลาน้อยกว่าการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า
- การบันทึกข้อมูลรัดกุมมากกว่าการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า
- มีประสิทธิภาพมากถ้าจำนวนคำถามน้อย เวลาในการเก็บข้อมูลสั้น
- สามารถนำไปใช้กับงานได้หลากหลาย

6. การแบ่งตามบทบาทของผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ประเภท (สวัสดี สุคนธ์รังษี, 2525)

6.1 การสัมภาษณ์โดยไม่จำกัดคำตอบ วิธีการสัมภาษณ์แบบนี้จะปล่อยให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดไปเรื่อยๆ ตามความพอใจ ผู้สัมภาษณ์ทำหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดี ถูมนำเพียงประโยคสองประโยคเท่านั้น นอกนั้นก็จดบันทึกคำพูดและแนวคิดต่างๆ ซึ่งจะปล่อยให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดไปเรื่อยๆ จนกว่าจะครบคลุมครบถ้วนตามที่ต้องการ หรือจนหมดข้อมูลที่จะให้แล้ว การสัมภาษณ์ในลักษณะนี้เมื่อนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลกันแล้ว อาจทำให้สามารถอธิบายปัญหาในการวิจัยได้

6.2 การสัมภาษณ์แบบลึก วิธีการสัมภาษณ์แบบนี้เป็นวิธีการถามเจาะลึกล้วงให้ได้คำตอบอย่างละเอียด อย่างครบถ้วนเท่าที่ผู้ให้สัมภาษณ์รู้ การถามนอกจากจะถามให้อธิบายแล้วจะต้องถามถึงเหตุผลด้วย เพื่อใช้ตัดสินใจว่าข้อมูลที่ตอบนั้นถูกต้องชัดเจน และเชื่อถือได้เพียงใด

6.3 การสัมภาษณ์แบบปฏิบัติการซ้ำ วิธีการสัมภาษณ์แบบนี้สามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะคือ สัมภาษณ์ซ้ำในขณะเดียวกัน โดยสัมภาษณ์เรื่องอื่นไปก่อนสักพักแล้วหวนกลับมาถามเรื่องเดิมอีก เพื่อให้ได้คำตอบที่แน่นอน กับสัมภาษณ์ซ้ำโดยเว้นระยะเวลาให้ห่างกันแล้วกลับมาสัมภาษณ์ใหม่ ทั้งนี้เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการติดตามความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงของบุคคล ในลักษณะนี้มักจะใช้กับการวิจัยที่ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

7. การแบ่งในแง่ของการเตรียมการของผู้สัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 2 ประเภท (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2525)

1. การสัมภาษณ์แบบมาตรฐาน (Structured or Standardized Interview)
2. การสัมภาษณ์ที่มีหลักเกณฑ์น้อย (Less Structured Interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้ต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญของผู้สัมภาษณ์เข้าช่วย โดยอาศัยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก ว่าต้องการค้นหาข้อเท็จจริงเรื่องใดก็ตามดำเนินการต่างๆ และสร้างบรรยากาศให้เหมาะสม ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความจริงตามที่ต้องการ การสัมภาษณ์แบบนี้ นักวิจัยได้นำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่างกัน จึงไม่มีลักษณะแน่นอนตายตัว แต่อย่างไรก็ตาม อาจจะพิจารณาออกเป็นพวกๆ ได้ดังนี้

- 2.1 การสัมภาษณ์โดยไม่จำกัดคำตอบ (Non-directive Interviews)
- 2.2 การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus Interviews)
- 2.3 การสัมภาษณ์แบบหยั่งลึก (Depth Interviews)
- 2.4 การสัมภาษณ์ซ้ำ (Multiple Session or Repeated Interviews)

จากการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของการสัมภาษณ์พบว่า แบ่งประเภทได้หลายลักษณะ แล้วแต่ว่าจะใช้เกณฑ์อะไรเป็นตัวแบ่ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีเกณฑ์การแบ่งการสัมภาษณ์ดังนี้ คือ การแบ่งตามลักษณะโครงสร้างของการสัมภาษณ์ วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ ลักษณะการตั้งคำถาม ลักษณะการพูดคุย บทบาทของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ และการแบ่งในแง่ของการเตรียมการของผู้สัมภาษณ์

1.7 คุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ที่ดี ดังนี้ (คมเพชร ฉัตรศุภกุล, 2527; ทองเรียน อมรัชกุล และคณะ, 2528; พนม ลิ้มอารีย์, 2530; มาลินี จุฑาประมา, 2536)

1. มีมารยาทในการฟัง เป็นผู้ฟังที่ดี และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดอย่างอิสระ โดยตั้งใจฟัง และต่อคำพูดของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ถูกต้อง ฟังด้วยความรู้สึกที่อยากจะรู้ข้อเท็จจริง และกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากพูดอยากคุยต่อผู้สัมภาษณ์ ควรมีความสามารถในการแยกเรื่องราวต่างๆ ที่ฟังได้ และต้องทนฟังได้

2. ไม่พูดมาก และทุกครั้งที่พูดต้องคิดก่อนว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือไม่ คำพูดบางคำอาจทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สะเทือนใจก็ไม่ควรพูด

3. ไม่ควรแสดงอำนาจ จนกระทั่งผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่กล้าพูดด้วย การแสดงอำนาจจนเกินไปย่อมทำให้ดูน่าเกลียด
 4. ไม่แสดงอาการรีบร้อน อันจะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดอาการเกรงใจ ไม่อยากพูดต่อ ทำให้ไม่ได้ข้อมูลเท่าที่ควรจะได้
 5. ไม่มีอคติต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์คนนั้นจะเป็นผู้ที่ร้ายวย ยากจน หรือเป็นญาติกัน ควรให้ความเป็นธรรมต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน และไม่ยึดประสบการณ์ของตนเองเป็นสำคัญ
 6. ไม่แสดงการเห็นอกเห็นใจผู้ถูกสัมภาษณ์จนเกินไป จะให้ผู้สัมภาษณ์พลอยทุกข์ใจไปกับเรื่องราวของเด็กด้วย จนไม่อาจมองเห็นวิธีการแก้ปัญหาได้
 7. ต้องเป็นคนมีขันติ หรือความอดทน เพราะการแก้ปัญหาและการบำบัดรักษาเป็นกระบวนการที่ยาวนานและต้องใช้เวลา จึงต้องทนได้ ไม่เบื่อง่าย
 8. ไม่วิพากษ์วิจารณ์ หรือสอนศีลธรรมจรรยาขณะทำการสัมภาษณ์ และไม่มีการโต้เถียงกับผู้มารับการสัมภาษณ์อย่างเด็ดขาด
 9. ต้องไม่พูดลอยๆ และไม่ให้คำมั่นสัญญามากเกินไป
 10. มีความรอบรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม ทันทต่อเหตุการณ์เสมอ และเห็นกระจ่างทุกแง่ทุกมุม
 11. ยอมรับว่าบุคคลทุกคนมีศักดิ์ศรีและศักยภาพที่จะรับผิดชอบชีวิตของตนเองได้
 12. มีความรู้สึกจริงใจ เข้าใจ และสนใจช่วยเหลือผู้มารับการสัมภาษณ์อย่างแท้จริง อันเกิดจากคุณธรรมน้ำใจเมตตาบริสุทธิ์
 13. มีบุคลิกภาพที่เรียกว่าผู้มารับการสัมภาษณ์เห็นแล้วเกิดศรัทธา มีความไว้วางใจว่าไม่เป็นภัยกับตน คุณลักษณะข้อนี้สำคัญเพราะถ้าเขาไม่เชื่อ ไม่ศรัทธาก็ไร้ผล
 14. เป็นผู้มีความรักความสงสารเห็นใจคน เข้าใจคน ซื่อสัตย์ มีความคิดสุขุมรอบคอบและพูดเก่ง สามารถซักถาม ชี้แจงอธิบายให้ความกระจ่างในสิ่งต่างๆ ไม่วกวน เข้าใจได้ดี และรวดเร็ว
- จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ที่ดีข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ผู้ที่จะเป็นผู้สัมภาษณ์ที่ดีได้ จะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถในการซักถาม มีทักษะ มีความจริงใจ และมีจิตใจเมตตา และนอกจากนี้แล้วยังต้องเป็นผู้ที่มีมารยาท เป็นผู้ฟังที่ดีและผู้พูดหรือผู้สัมภาษณ์ที่ดีด้วย จึงจะเป็นผู้สัมภาษณ์ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม

1.8 ข้อห้ามหรือสิ่งที่ไม่ควรกระทำในการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับข้อห้ามหรือสิ่งที่ไม่ควรทำในการสัมภาษณ์ พบว่า สมาน ชาดิยานนท์ (2546) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามหรือสิ่งที่ไม่ควรกระทำในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1. อย่าเข้าข้างใดข้างหนึ่ง และอย่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบ หรือข้อประเด็น แต่จงแสดงความเป็นมิตรและแสดงตัวเป็นกลาง

2. อย่าแสดงความขบขันหรือล้อเลียน เยาะเย้ยผู้ถูกสัมภาษณ์

3. อย่าแสดงความเป็นเพื่อน

4. อย่าสัมภาษณ์มากกว่า 1 คน ในเวลาเดียวกัน

5. อย่าสัมภาษณ์เพื่อนหรือคนคุ้นเคย

6. อย่าใช้คนที่ไม่ได้รับการอบรมเป็นคนสัมภาษณ์

7. อย่าบอกวัตถุประสงค์ทั้งหมดให้เขารู้ เช่น สมมติฐานของการวิจัย เป็นต้น

8. อย่าโต้เถียงหรือถกเถียงกับผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือคนอื่นในขณะที่สัมภาษณ์

กล่าวโดยสรุปการสัมภาษณ์ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับการสัมภาษณ์รู้สึกไม่ไว้วางใจและขาดความศรัทธาในตัวผู้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องมือสำคัญคือผู้สัมภาษณ์เอง ดังนั้นเครื่องมือต้องมีคุณภาพและเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.9 ข้อดีและข้อจำกัดของการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเอกสารพบว่ามีนักวิชาการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

ข้อดีของการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับข้อดีของการใช้การสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้ (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2525; ทองเรียน อมรัชกุล และคณะ, 2528; บุญธรรม กิจปริตตวิสุทธิ, 2531; พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538; สมาน ชาดิยานนท์, 2546)

1. วิธีสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ดีที่สุด ที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ดีที่สุด ที่จะช่วยแยกแยะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดและสภาพทางอารมณ์

3. การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่จะช่วยทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากได้ใช้วิธีอื่นๆ แล้ว เช่น วิธีสังเกตหรือส่งแบบสอบถาม
4. การสัมภาษณ์ใช้ได้กับบุคคลที่พูดได้ทุกประเภท แม้แต่ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก เขียนไม่ได้
5. การสัมภาษณ์สามารถล้วงเอาความลับเกี่ยวกับทัศนคติ มุมมองและความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดีกว่าการสอบถามอย่างอื่น
6. การสัมภาษณ์สามารถสืบสวนข้อเท็จจริง อันยุ่งยาก ซับซ้อนในอุปนิสัย อารมณ์และความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ได้
7. ความรู้สึกไม่ดีอาจเป็นที่รองรับของผู้ถูกสัมภาษณ์ และทำให้เกิดความเข้าใจในความรู้สึกนั้นแจ่มแจ้งยิ่งขึ้น
8. ความสัมพันธ์ที่ดีอาจได้รับความรู้จากผู้รับการสัมภาษณ์ และทำให้ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีให้มั่นคงยิ่งขึ้น
9. ผู้รับการสัมภาษณ์ได้รับการปลุกฝังให้มีความเป็นอิสระ ที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง
10. ประสิทธิภาพของการมีมนุษยสัมพันธ์ และการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ได้เกิดขึ้นภายในระยะเวลาของการสัมภาษณ์นั้นๆ เอง
11. การสัมภาษณ์มีคุณค่าทั้งเป็นการวินิจฉัยและการรักษาทางจิตใจฉะนั้นการสัมภาษณ์จึงเป็นวิธีการที่สำคัญยิ่งในการเข้าใจบุคคลทุกด้าน
12. ได้รับคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์อย่างครบถ้วนทั้งจำนวนและลักษณะข้อมูลที่ต้องการ
13. ข้อมูลที่ได้รับมีความคลาดเคลื่อนน้อย เชื่อถือได้มาก เพราะได้ไปสัมภาษณ์เห็นมาโดยตรง
14. เป็นวิธีที่สามารถแยกข้อเท็จจริง ความเห็น และอารมณ์ออกจากกันได้
15. รวบรวมข้อมูลได้เกือบทุกลักษณะทั้งที่เป็นข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลที่ยุ่งยากซับซ้อนหรือข้อมูลที่แอบแฝงด้วยอารมณ์ความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์
16. เป็นวิธีที่ทำให้ได้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากที่ต้องการด้วยการสังเกตสีหน้า ท่าทางการพูด คำตอบและสภาพแวดล้อมด้วย
17. ในขณะที่สัมภาษณ์ ถ้าสงสัยข้อใดจะไรสอบถามทบทวนกันได้ทันที และทำให้เข้าใจกันได้ทุกประเด็นก่อนตอบ
18. การสัมภาษณ์มีลักษณะยืดหยุ่นได้มากกว่าการใช้แบบสอบถาม สามารถดัดแปลงแก้ไขข้อคำถามจนกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะเข้าใจคำถามได้ และจำกัดคำตอบแบบน้ำท่วมทุ่งได้
19. การสัมภาษณ์ ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เพราะผู้สัมภาษณ์ทราบได้ว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความขัดแย้งในคำตอบแต่ละคำถามหรือไม่ นอกจากนี้ยังทราบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบด้วยความตั้งใจหรือด้วยความจริงใจหรือไม่

20. การวิจัยทางวิทยาศาสตร์เป็นเรื่องของการแสวงหาความจริง ทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ จิตใจ ความคิดเห็นและทัศนคติ ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จึงนับว่าเหมาะสมที่สุด

21. การสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถแก้ไขคำตอบของตนได้ แต่ผู้สัมภาษณ์อาจจะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้

22. ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจมั่นใจในการให้ข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เป็นความลับ เพราะไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

23. ประหยัดเวลาของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์มากกว่าการตอบแบบสอบถาม

24. ผู้สัมภาษณ์ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ถูกสัมภาษณ์ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อกัน

25. ผู้สัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ และถามคำถามได้ครบถ้วนตามต้องการ

ข้อจำกัดของการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับข้อจำกัดของการใช้การสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้ (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2525; ทองเรียน อมรัชกุล และคณะ, 2528; บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2531; พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 และสมาน ชาติยานนท์, 2546)

1. การสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรอบรู้ การตีความหมาย และความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ ดังนั้นหากขาดคุณสมบัติดังกล่าวข้อมูลที่ได้อาจขาดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งอคติและความเครียดอันเกิดจากผู้สัมภาษณ์ด้วย

2. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แรงงานและเวลามาก หากผู้สัมภาษณ์และผู้ให้การสัมภาษณ์อยู่ห่างไกลกัน และผู้ให้สัมภาษณ์อยู่กระจัดกระจาย

3. มีความสลับซับซ้อน ซึ่งต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ให้เป็นเครื่องมือการสัมภาษณ์ที่ดี และรู้จักการใช้เทคนิคการใช้คำถามหรือการลวงความลับของผู้รับการสัมภาษณ์

4. ผู้สัมภาษณ์บางคนอาจปฏิเสธที่จะไปเก็บข้อมูล ในเขตพื้นที่อันตราย เช่น แหล่งมั่วสุ่มยาเสพติด แหล่งอาชญากรรม พื้นที่ที่มีผู้ขัดแย้งทางการเมืองอาศัยเป็นจำนวนมาก

5. ในเมืองใหญ่ๆ อัตราการให้สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าค่อนข้างต่ำ เนื่องจากโอกาสที่ผู้สัมภาษณ์จะพบผู้ให้ข้อมูลโดยตรงมีน้อย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะดีกว่า

1.10 ความคลาดเคลื่อนและอคติที่เกิดจากการสัมภาษณ์

มีหลายบทความที่กล่าวถึงความคลาดเคลื่อนและอคติ ซึ่งกล่าวในรายละเอียดที่ต่างกัน โดยข้อสรุปเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนและอคติที่เกิดจากการสัมภาษณ์ ของทิวาพร พลพานิช, (2533) และรุ่งนภา พุ่มพฤษ (2534) สรุปได้ดังนี้

1. การได้รับการฝึกการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ เกี่ยวข้องกับความชำนาญในการซักถาม การป้อนคำถาม การบันทึก การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้ รวมทั้งบุคลิก ท่าทาง และแรงจูงใจ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนและอคติน้อย

2. ความรู้ของผู้ถูกสัมภาษณ์ รวมถึงความเต็มใจหรือความอยากตอบคำถาม ซึ่งถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้ในเรื่องที่จะตอบเป็นอย่างดี และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนหรืออคติน้อย

3. สถานการณ์ในการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ขณะตอบ ความเหมาะสมของสถานที่ที่ทำการสัมภาษณ์ และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ถึงความสนใจในเรื่องที่ให้สัมภาษณ์ ซึ่งถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์มีสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ที่ดีและเหมาะสม ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนหรืออคติน้อย

4. เนื้อเรื่องที่นำมาสัมภาษณ์ ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์และความอยากตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งถ้าเนื้อเรื่องที่นำมาสัมภาษณ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์มากและเป็นเรื่อง que ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากให้คำตอบ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนหรืออคติน้อย

5. เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ขณะตอบ ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ ซึ่งถ้าเวลาที่ให้พอดีไม่มากเกินไป ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่รู้สึกเบื่อ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนหรืออคติน้อย

1.11 ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการสัมภาษณ์เพื่อให้การปรึกษา

คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติให้การปรึกษา (2545) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้การปรึกษาในปัจจุบัน ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 9 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบวิเคราะห์ลักษณะบุคคลและองค์ประกอบ มีเป้าหมายเพื่อ

1.1 เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้มีพัฒนาการที่เป็นเลิศในทุกด้าน ทุกช่วงชีวิต และทุกสภาพแวดล้อม

1.2 เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้เข้าใจตนเองว่ามีจุดอ่อนหรือมีความสามารถ

อะไรบ้าง จะดำเนินชีวิตอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับตนเอง และสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่ให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดทั้งแสวงหาสิ่งทีเรียกว่า “ชีวิตที่ดีงาม”

2. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจัดความวิตกกังวล ความกลัว ลดการตำหนิตนเอง ลดพฤติกรรมที่คิดทำลายตนเอง พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาที่แท้จริง หาทางแก้ปัญหาต่างๆ ให้ตรงจุด ไม่คิดตอกย้ำซ้ำเติมตนเองด้วยประโยคที่ไม่สมเหตุผล โดยผู้ให้การปรึกษาคควรช่วยให้ผู้รับบริการเรียนรู้พฤติกรรมที่สมเหตุผล รู้จักใช้วิจารณญาณและพิจารณาเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่างๆ อย่างรอบคอบ สามารถหลุดพ้นจากบ่วงปัญหาโดยใช้สติ ปัญญาและกำลังใจของตนเอง

3. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธ์ภาพ มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการค้นพบความเป็นตัวของตัวเองไม่ตกอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลอื่น ตลอดทั้งประสบการณ์ที่ได้รับในเยาว์วัยสามารถจัดความยุ่งยากกลับสนในชีวิตให้มีชีวิตที่ราบรื่น หลุดพ้นจากปัญหาต่างๆ ในชีวิต

4. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบจิตวิเคราะห์ มีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพหรือปรับแก้ไขบุคลิกภาพพื้นฐานของผู้รับบริการ เพื่อให้สภาพปัญหาลดน้อยลงโดยนำสิ่งที่ถูกเก็บกดไว้ในระดับจิตไร้สำนึกให้ขึ้นมาปรากฏในระดับจิตสำนึก สร้างความกลมกลืนกันเสียใหม่ในเรื่องที่เก็บกดกับบุคลิกภาพโดยส่วนรวม เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจพฤติกรรมและบุคลิกภาพที่แท้จริงของตนเองดีขึ้น สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ โดยอาศัยหลักแห่งความจริง และมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา

5. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการได้พัฒนาตนเองเต็มความสามารถ เข้าใจและยอมรับตนเองตามความเป็นจริง เปิดตนเองให้กับประสบการณ์ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองสอดคล้องกับประสบการณ์ของตนเอง มีวุฒิภาวะและสร้างสรรค์ชีวิตให้มีคุณค่า

6. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบเกสตัลท์ เป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบัน รู้จักและเข้าใจจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง สามารถแสดงออกและปฏิบัติในสิ่งที่เป็นตนเองที่แท้จริง และพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นจะเป็นไปตามธรรมชาติ

เป็นตัวของตัวเอง สะท้อนให้เห็นว่า ตนเป็นใคร ทำอะไร ไม่ได้เป็นไปตามที่คนอื่นคิดว่า “ควรจะเป็น” ตลอดทั้งปล่อยวางอดีต ไม่คาดหวังอนาคต และอยู่กับปัจจุบันอย่างมีความสุข

7. ทฤษฎีการให้การปรึกษากวนิยม มีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีอิสระในการค้นหาและพัฒนาความหมายในชีวิต กล้าเผชิญต่อปรากฏการณ์ที่เป็นจริง ได้ค้นพบเอกลักษณ์ที่แท้จริงของตนเอง สามารถมีชีวิตอยู่กับปัจจุบัน “ที่นี่และขณะนี้” ส่วนอดีตนั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ อนาคตก็เป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง

8. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีเป้าหมายเพื่อ

8.1 ให้ผู้รับบริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์

8.2 ช่วยให้ผู้รับบริการกระจ่างแจ้งว่าปัญหาของเขา มีอะไรบ้าง และเขาต้องการจะแก้ไขในเรื่องใด และอยากให้ได้ผลออกมาเป็นอย่างไร โดยผู้รับการปรึกษาจะช่วยผู้มารับการปรึกษาวางแผนอย่างมีลำดับขั้นตอนในการแก้ไขปัญหานั้นๆ อีกทั้งรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามแผนหรือตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นๆ ตลอดทั้งสามารถนำวิธีการเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีคุณค่าต่อตนเองในอนาคต

9. ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบเผชิญความจริง มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้มีความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักและเข้าใจตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถช่วยเหลือตนเอง ค้นพบทางเลือกที่จะไปสู่เป้าหมายชีวิตของตนเอง ตระหนักในคุณค่าของตนเอง รู้จักให้และรับความรักความผูกพันกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีค่า

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.12 ขั้นตอนการสัมภาษณ์

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการสัมภาษณ์ โดยให้ความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปเกี่ยวกับขั้นตอนการสัมภาษณ์ตามความเห็นของนักวิชาการ

ขั้นตอนการสัมภาษณ์	ทองเรือน (2528)	คมเพชร (2529)	พนม (2530)	วัชรวิ (2531)	บุญธรรม (2533)	สุภางค์ (2539)
ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์	✓		✓			✓
ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ขั้นยุติการสัมภาษณ์	✓	✓	✓		✓	
ขั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์	✓			✓	✓	✓

จากตารางที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการสัมภาษณ์ตามความเห็นของนักวิชาการพบว่า การสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านเนื้อหา และวิธีการ แต่จากการศึกษาข้างต้น มีลำดับขั้นซ้ำกันพอจะแสดงให้เห็นโครงสร้างของการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนการสัมภาษณ์หลักๆ ในแต่ละครั้ง ได้ 5 ขั้นตอน (ทองเรือน อมรรักษ์กุล และคณะ, 2528; คมเพชร จัตรศุภกุล, 2529; พนม ลิมอารีย์, 2530; วัชรวิ ทรัพย์มี, 2531; บุญธรรม กิจปริดาภิรัฐทิ, 2533; พนม ลิมอารีย์, 2533; สุภางค์ จันทวานิช, 2539) ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์
2. ขั้นเริ่มต้นสัมภาษณ์
3. ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์
4. ขั้นยุติการสัมภาษณ์
5. ขั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์

ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไรย่อมขึ้นอยู่กับตัวผู้ทำการสัมภาษณ์ว่าได้มีการเตรียมตัวดีเพียงใด สิ่งที่คุณสัมภาษณ์ควรจะได้เตรียมก่อนการสัมภาษณ์มีดังนี้

1.1 การติดต่อกับผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ การนัดหมายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบ กำหนดวัน เวลาและสถานที่ให้เป็นที่แน่นอน รวมทั้งแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ด้วย

1.2 การเตรียมตัวของผู้สัมภาษณ์ ควรปฏิบัติดังนี้

1. การตั้งจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ให้เป็นที่แน่นอนว่าต้องการทราบเรื่องอะไรบ้าง
2. การเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าให้ครอบคลุมเรื่องราว ที่ต้องการจะทราบ และควรจะได้จัดเรียงลำดับคำถามให้เหมาะสม เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ตั้งจุดมุ่งหมายเอาไว้
3. การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้ถูกสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถสร้างสายสัมพันธ์ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับสัมภาษณ์ ควรจัดให้เรียบร้อยก่อนวันทำการสัมภาษณ์และควรพิจารณาในสิ่งต่อไปนี้

1. สถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ควรเป็นห้องที่มีความเอิกเทก ไม่มีคนพลุกพล่าน และปราศจากสิ่งรบกวนต่างๆ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความสบายใจในการสนทนา ไม่ต้องวิตกกังวลว่าผู้อื่นจะล่วงรู้ความลับของตน
2. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ควรจะเป็นห้องที่มีความเงียบสงบ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการถ่ายเทของอากาศดี มีที่นั่งสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ อย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาในห้องนี้แล้วจะได้รู้สึกสบายใจ
3. ควรเตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการสัมภาษณ์ไว้ให้พร้อม เพื่อความสะดวกในการหยิบใช้ เช่น แฟ้มเอกสารต่างๆ เครื่องบันทึกเสียง จุลสาร และหนังสือต่างๆ
4. หน้าห้องมีป้ายประกาศเชิญชวน เข้าพบปะง่าย

2. ขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์

ขั้นนี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้รับการสัมภาษณ์ จึงจัดว่าเป็นขั้นที่มีความสำคัญมากขั้นหนึ่ง เพราะเป็นขั้นที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการสัมภาษณ์ครั้งนั้นๆ ในการเริ่มต้นการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport) หมายถึงการที่ผู้สัมภาษณ์พยายามทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกคุ้นเคยเป็นกันเอง เกิดความรู้สึกอบอุ่นมีความสบายใจในการสนทนา มีความรู้สึกปลอดภัยเกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ ให้ความร่วมมือและมีความจริงใจ ที่จะพูดคุยในเรื่องราวต่างๆ ที่ถูกถาม

การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีนี้เมื่อสร้างขึ้นมาแล้วจะต้องรักษาให้มีอยู่ตลอดไปจนกระทั่งถึงการยุติการสัมภาษณ์ เพราะถ้าสายสัมพันธ์ขาดลงเมื่อไรก็จะทำให้เป็นอุปสรรคใน

การสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์จะสามารถสร้างสายสัมพันธ์ไว้ได้อย่างดี และต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่จำเป็น 3 ประการต่อไปนี้คือ

1. ผู้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป
2. ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องแรงขับ และหรือแรงจูงใจในแต่ละบุคคล
3. ผู้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด

ของผู้มารับการสัมภาษณ์

2.2 การเริ่มต้นการสัมภาษณ์ หมายถึง การที่มีผู้สัมภาษณ์พยายามดำเนินการสัมภาษณ์ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้หลังจากที่ได้มีการสร้างสายสัมพันธ์แล้ว ในการเริ่มต้นการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรจะมีปฏิบัติดังนี้

1. ในระยะต้นของการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องยึดความคิดที่ตนเองเตรียมมานั้นให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรจะตัดสินใจอย่างแน่วแน่มาก่อนว่าจะดำเนินการสัมภาษณ์ไปอย่างไร ควรปล่อยให้การสัมภาษณ์ดำเนินไปอย่างเสรี ไม่มีการกำหนดเรื่องตายตัว แม้ว่าผู้สัมภาษณ์จะมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนก็ตาม ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดี

2. การสัมภาษณ์จะต้องมีลักษณะโอนอ่อนผ่อนตามกัน และปราศจากการตัดสินใจใดๆ ในแง่ศีลธรรม นั่นคือผู้สัมภาษณ์ควรปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดอย่างเสรี และไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กล่าว

3. การสัมภาษณ์จะต้องมีบรรยากาศอันแสดงว่าจะเกิดประโยชน์ นั่นคือผู้สัมภาษณ์จะต้องแสดงให้เห็นว่าการสัมภาษณ์นี้มีประโยชน์ บรรยากาศเช่นนี้เกิดจากหลายสิ่งหลายประการ เช่น ความเข้าใจ การยอมรับ ความไวต่อความรู้สึก และความอ่อนโยนของผู้สัมภาษณ์เอง

4. ควรแบ่งเวลาพูดให้เหมาะสมระหว่างผู้สัมภาษณ์ กับผู้รับการสัมภาษณ์ ผู้ที่เริ่มหัดสัมภาษณ์มักจะพูดมากเกินไป การกระทำเช่นนี้นับว่าเป็นข้อผิดพลาดอย่างยิ่ง เพราะผู้สัมภาษณ์ยิ่งพูดมากเท่าไร ก็จะทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์พูดน้อยลงไปเท่านั้น ทำให้การสัมภาษณ์ได้ผลน้อยการสัมภาษณ์ที่ดี ควรจะเปิดโอกาสให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้มีโอกาสพูดมากๆ ส่วนผู้สัมภาษณ์ควรจะพูดเมื่อจำเป็นเท่านั้น

3. ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์

ขั้นนี้เป็นขั้นที่จะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้ข้อมูลต่างๆ ตามที่ตนเองต้องการ อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติจริง ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์ก็มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างสายสัมพันธ์ด้วย และในขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์ก็มักเป็นตอนที่ให้ข้อเท็จจริงที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการด้วยเช่นกัน นั่นคือ

ขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์และขั้นตอนการสัมภาษณ์ต่างมีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด และเพื่อให้การสัมภาษณ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สัมภาษณ์ควรจะได้ปฏิบัติดังนี้

3.1 จัดตั้งคำถามให้ดีเพื่อให้ผู้รับการสัมภาษณ์มีส่วนร่วมด้วย นั่นคือคำถามที่ใช้ถามควรจะเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ตอบยาวๆ ไม่ควรใช้คำถามประเภท “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เพราะคำถามประเภทนี้ทำให้การสัมภาษณ์หยุดชะงัก และผู้รับการสัมภาษณ์ไม่มีโอกาสพูดอย่างเสรี ตัวอย่างเช่น ผู้สัมภาษณ์ถามว่า “ครูทราบว่าจะจะไปสอบเรียนต่อเตรียมทหารไหม” ซึ่งเด็กอาจจะตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” จากการตอบนั้นทำให้การสนทนาจบลงจนกว่าผู้สัมภาษณ์จะตั้งต้นใช้คำถามอื่นต่อไป และจากคำตอบก็ไม่ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้มีความกระจ่างในตัวเด็กหรือผู้รับการสัมภาษณ์ เพื่อช่วยให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้มีโอกาสพูดยาวๆ ผู้สัมภาษณ์ควรจะถามดังนี้ “เธอมีโครงการในอนาคตอย่างไรบ้างหลังจากจบชั้น ม.6แล้ว” คำถามลักษณะแบบนี้จะช่วยให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้พูดถึงโครงการชีวิตของตนเองอย่างเสรี ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้ทราบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ต้องการ

3.2 ยอมรับเจตคติและความรู้สึกของผู้รับการสัมภาษณ์ ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาอันเนื่องมาจากเจตคติส่วนตัว และความรู้สึกที่ฝังลึกอยู่ในจิตใจของผู้รับการสัมภาษณ์ และบางครั้งเขาเกรงว่าผู้สัมภาษณ์อาจจะไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เขาพูด ดังนั้นผู้สัมภาษณ์ที่ดีจะต้องไม่แสดงอาการใดๆ ที่ทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์ รู้สึกว่าผู้สัมภาษณ์ไม่ยอมรับตนหรือเป็นคนละฝ่ายกับตน เพื่อให้การสัมภาษณ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น ผู้สัมภาษณ์อาจจะแสดงอาการยอมรับโดยการผงกศีรษะ หรือพูดว่า “ครูเข้าใจสิ่งที่เธอพูด” หรือพูดว่า “ครูเข้าใจว่าเธอรู้สึกอย่างไร” คำกล่าวเช่นนี้จะทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์รู้สึกที่ผู้สัมภาษณ์ยอมรับ ทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์สามารถพูดได้เรื่อยๆ และกล้าแสดงความรู้สึกของตนได้อย่างเต็มที่

3.3 จงหลีกเลี่ยงการพูดมากเกินไปในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องระลึกไว้เสมอว่าตนเป็นฝ่ายหาข้อเท็จจริง มิใช่เป็นผู้ให้ข้อเท็จจริง ดังนั้นหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์คือเป็นผู้สังเกต เป็นผู้ฟังที่ดีและคอยพูดกระตุ้นให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้พูดแสดงความคิดเห็นของตนออกมา ผู้สัมภาษณ์ที่ขาดความชำนาญมักพูดมากเกินไป และมักชอบพูดขัดจังหวะขึ้นกลางคัน ในขณะที่ผู้รับการสัมภาษณ์ยังพูดไม่จบประโยค หรือยังมีวนิภาคำพูดอยู่ ซึ่งอาจจะยังผลทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์รู้สึกว่าผู้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจตนหรือไม่ยอมรับตนก็ได้

3.4 การรู้จักใช้ความเงียบให้เกิดประโยชน์ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีจะต้องรู้จักใช้ความเงียบให้เป็นประโยชน์ต่อการสัมภาษณ์ของตน ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรวิตกกังวลเมื่อเกิดความเงียบขึ้น เพราะการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์นิ่งเงียบอาจจะเพราะเขากำลังใช้ความคิดรวบรวมเรื่องราวต่างๆ เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดมาเป็นคำพูดที่เหมาะสมก็ได้ ผู้สัมภาษณ์ที่ขาดความชำนาญมักจะไม่มีความ

รู้สึกว่าการเวลาที่ต่างฝ่ายต่างนั่งเจียบนั้นช่างยาวนานเสียจริงๆ แต่เมื่อจับเวลาดูแล้วมักจะใช้เวลาเพียง 15-45 วินาที เท่านั้น

ผู้สัมภาษณ์ที่ขาดความชำนาญมักจะรู้สึกอึดอัดและรำคาญเมื่อเกิดความเจียบขึ้นมา จึงมักจะไม่ปล่อยให้ความเจียบเกิดขึ้น โดยพยายามบั่นค้ำถามอยู่ตลอดเวลา การปฏิบัติเช่นนี้มีผลเสียเพราะทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่ได้มีโอกาสทบทวนไตร่ตรองเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านมาในการสัมภาษณ์ ทำให้การสัมภาษณ์ไม่ได้ผลเท่าที่ควร

3.5 การจำกัดขอบเขตของรายละเอียดที่ต้องการได้จากการสัมภาษณ์ครั้งหนึ่งๆ ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรพยายามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์บอกทุกสิ่งทุกอย่างที่ตนต้องการทราบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์มีปัญหาทางด้านอารมณ์หรือการปรับตัว แต่ควรจะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เปิดเผยเรื่องราวของตนที่ละน้อยๆ ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่เกิดความรู้สึกผิดหรือความละอายในภายหลัง เพราะเป็นการเปิดเผย อย่างค่อยเป็นค่อยไป ไม่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความวิตกกังวลใดๆ

เกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งหนึ่งๆ นั้น ไม่มีข้อกำหนดแน่นอนว่าเท่าไร ขึ้นอยู่กับวิจากรณญาณของผู้สัมภาษณ์ว่าจะใช้เวลาเท่าไรจึงจะเหมาะสมกับผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่มีข้อเสนอแนะอยู่ว่าในการสัมภาษณ์ครั้งหนึ่งไม่ควรใช้เวลาเกิน 1 ชั่วโมง เพราะถ้าใช้เวลามากกว่านี้ อาจจะทำให้ทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความเหนื่อยล้าอันจะมีผลเสียต่อการสัมภาษณ์ แต่ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นเด็ก ระยะเวลาที่ใช้ก็อาจจะต้องลดลงเพื่อให้เหมาะสมกับวัยของเด็ก

3.6 จงควบคุมการสัมภาษณ์ให้อยู่ในขอบข่ายที่ต้องการ การสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริงเป็นการสัมภาษณ์เพื่อค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้แน่นอนล่วงหน้าก่อนแล้ว ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องควบคุมการสัมภาษณ์ให้อยู่ในแนวหรือขอบข่ายที่ตนต้องการ เพราะมิฉะนั้นอาจไม่ได้ทราบข้อเท็จจริงตามที่ต้องการ

การควบคุมการสัมภาษณ์ให้อยู่ในแนวที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการนั้น ผู้สัมภาษณ์จะต้องไม่เข้มงวดจนเกินไป คือผู้สัมภาษณ์จะต้องปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดคุยเรื่องที่ตนอยากพูดบ้างแล้วค่อยๆ ดึงกลับเข้าสู่เรื่องที่ต้องการสัมภาษณ์โดยใช้ประโยคเชื่อมโยงหรือการตั้งคำถามตรงๆ

4. ขั้นยุติการสัมภาษณ์

เมื่อผู้สัมภาษณ์ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์เหมาะสมกับเวลาแล้วไม่ว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ตนต้องการหรือไม่ก็ตาม ก็ควรจะได้ยุติการสัมภาษณ์ในครั้งนั้น ส่วนข้อมูลที่ยังขาดอยู่ก็ควรจะได้หาโอกาสสัมภาษณ์เพิ่มเติมในครั้งต่อไป

ในการยุติการสัมภาษณ์นั้น ผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก เพราะมีการสัมภาษณ์หลายๆ ครั้งที่ต้องประสบความล้มเหลวเนื่องจากการยุติการสัมภาษณ์ไม่ดี เพื่อช่วยให้การสัมภาษณ์ยุติลงด้วยดี ผู้สัมภาษณ์ควรจะต้องปฏิบัติดังนี้

4.1 ควรให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความมั่นใจได้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่เขาได้พูดไปจะได้รับการรักษาไว้เป็นความลับ เพื่อช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความสบายใจ และยินดีให้ความร่วมมือในโอกาสต่อไป

4.2 ในการยุติการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรใช้มารยาทของคนชายของเพื่อจะจูงใจให้ผู้รับการสัมภาษณ์อยากกลับมาพบอีก

4.3 การสัมภาษณ์ครั้งหนึ่งๆ ยังไม่เป็นการเพียงพอ และต้องการให้มีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามใช้กลวิธียุติการสัมภาษณ์ให้ผู้รับการสัมภาษณ์เกิดความพึงพอใจ และมีความยินดีที่จะกลับมารับการสัมภาษณ์อีกในโอกาสต่อไป

4.4 ควรยุติการสัมภาษณ์เมื่อทั้งผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันทั้งสองฝ่ายและผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกพอใจที่ตนได้มีโอกาสระบายความรู้สึกของตนออกมา

4.5 ผู้สัมภาษณ์ควรยุติการสัมภาษณ์ เมื่อเห็นว่าผู้รับการสัมภาษณ์ลดหย่อนความสนใจลง และควรมีโครงการยุติการสัมภาษณ์ไว้ก่อน มิใช่กระทำโดยทันที ในการยุติการสัมภาษณ์จะต้องทำให้เป็นไปตามธรรมชาติมากที่สุด

4.6 ผู้สัมภาษณ์อาจจะตั้งคำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้กลับไปขบคิด ในขณะที่เวลาการสัมภาษณ์จะสิ้นสุดลง ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนัดหมายให้มีการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และยังช่วยทำให้การสัมภาษณ์ครั้งต่อไปได้มีความเชื่อมโยงกับการสัมภาษณ์ครั้งนี้อีกด้วย

4.7 ผู้สัมภาษณ์อาจขอร้องผู้ถูกสัมภาษณ์สรุปสิ่งที่ได้คุยกันระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้ถึงความคิด การรับรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ตลอดจนความเข้าใจผิดบางอย่าง ซึ่งควรจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง ก่อนที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะออกจากกรสัมภาษณ์

5. ขั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์

ควรปฏิบัติดังนี้คือ บันทึกข้อมูลตามความเป็นจริง บันทึกข้อมูลหลังเสร็จการสัมภาษณ์ รวบรวมเอกสารที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจต้องใช้ความจำ เมื่อเห็นว่าผู้ถูกสัมภาษณ์มีท่าทีไม่พอใจกับการบันทึกคำตอบ โดยอาจจะบันทึกตามที่ได้รับคำตอบทุกประการ หรือบันทึกตามแบบสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ควรบันทึกผลการสัมภาษณ์ทันทีหลังจากที่การสัมภาษณ์สิ้นสุดลงแล้ว เพราะถ้าทิ้งไว้นานอาจทำให้ลืมได้ ในการจดบันทึกควรเขียนให้ชัดเจนถูกต้องตรงกับความเป็นจริง บันทึกแต่ใจความสำคัญและรวมถึงลักษณะท่าทางของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย การจดบันทึกไม่ควรทำในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ เพราะจะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดการหวาดระแวง และผู้ถูกสัมภาษณ์ขาดโอกาสที่จะสังเกตผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างใกล้ชิดอีกด้วย แต่ถ้าต้องการความละเอียด ก็อาจจะ บันทึกเสียงไว้ได้ การบันทึกเสียงการสัมภาษณ์มีคุณค่าในแง่การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ถูกต้องอีกด้วย

คุณค่าของผลการบันทึกการสัมภาษณ์เป็นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องทำทุกครั้ง เพราะมีคุณค่าต่อผู้สัมภาษณ์ เช่น ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ระลึกถึงเรื่องราวของการสัมภาษณ์นั้นๆ ได้ ช่วยให้ทราบถึงความเป็นไปต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์จากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ให้ประโยชน์ในการรักษาความคุ้นเคยกับผู้ถูกสัมภาษณ์ และช่วยให้เก็บเรื่องราวต่างๆ เป็นรายละเอียดที่จะอ้างถึงในภายหลัง

ตอนที่ 2 เทคนิคการสัมภาษณ์

2.1 เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการในประเทศ

เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการในประเทศ มีดังนี้

คมเพชร จัตรศุกกุล (2527) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคสัมภาษณ์ไว้ว่า ผู้สัมภาษณ์แต่ละคนอาจมีเทคนิคในการสัมภาษณ์แตกต่างกันออกไป ฉะนั้นข้อเสนอแนะต่อไปนี้ อาจเป็นเทคนิคที่จำเป็นสำหรับผู้สัมภาษณ์ ที่ควรจะได้ฝึกฝน หรือนำมาใช้เพื่อช่วยให้การสัมภาษณ์เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น เทคนิคต่างๆ มีดังนี้คือ

1. บุคลิกภาพของผู้สัมภาษณ์ เช่น ด้านการแต่งกาย การพูดจา การวางท่าทางสีหน้า บุคลิกภาพที่น่าเคารพนับถือ น่าไว้วางใจ จะช่วยให้เกิดความอบอุ่นใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กล้าพูด กล้าเข้าใกล้ จะช่วยให้การสัมภาษณ์ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2. การใช้คำพูด ผู้สัมภาษณ์ควรใช้คำพูดที่น่าฟัง เข้าใจง่าย ไม่ขู่ตะคอกหรือใช้คำพูดให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สะเทือนใจ ไม่ถามคำถามที่จะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบได้เพียงสั้นๆ เช่นตอบรับหรือปฏิเสธเพียงอย่างเดียว ควรเป็นคำถามกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากพูด อยากเล่าเรื่องต่างๆ ออกมาให้มากที่สุด และควรพูดให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ให้ความเห็นชอบกับสิ่งที่ผู้รับการสัมภาษณ์พูดหรือกระทำ

3. การยกย่องหรือให้เกียรติ เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างยิ่ง ในบางตอนของการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรจะได้กล่าวชมเชย หรือยกย่องในการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ชัดเจนตรงไปตรงมาและกล้าพูด นับเป็นวิธีการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กล้าตัดสินใจเองในโอกาสต่อไป

4. การรับฟัง ผู้สัมภาษณ์จะต้องรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยอารมณ์มั่นคง เป็นผู้รับฟังที่ดี ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย หรือแสดงท่าทางรีบร้อน อยากให้การสัมภาษณ์สิ้นสุดโดยเร็ว ผู้สัมภาษณ์ควรฝึกตนให้เป็นผู้มีมารยาทในการฟังไว้เสมอ

ทองเวียน อมรัชกุล และคณะ(2528) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

1. Rapport Techniques เป็นเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์แนบแน่นเคยต่อกันหรือการสร้างความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน

Rapport คือ การสร้างความรู้สึกสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ให้มีความเชื่อถือ ไว้วางใจร่วมกัน (เป็นสภาพความเข้าใจและการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน)

2. Reflection of Feeling เป็นกลวิธีที่ผู้สัมภาษณ์จะพยายามแสดงคำพูดใหม่ (ไม่ใช่คำพูดของผู้ถูกสัมภาษณ์) แต่ได้ใจความเหมือนเดิม และเน้นความรู้สึกและทัศนคติเป็นสำคัญ ไม่เน้นเนื้อหา สนใจความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์มากกว่าจะสนใจเนื้อหา เพราะบางทีการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดกับเรานั้นเขาก็ไม่รู้ว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร ผู้สัมภาษณ์ต้องสะท้อนให้เขาได้เข้าใจความรู้สึกของเขา การสะท้อนความรู้สึกจึงเป็นการช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มองความรู้สึกในแง่ความเป็นจริงมากขึ้น

3. Acceptance (การยอมรับ) การแสดงออกหรือคำพูดที่แสดงว่าผู้สัมภาษณ์กำลังรับฟัง หรือเข้าใจเรื่องที่เล่ามา รวมไปถึงการยอมรับในความเป็นเอกลักษณ์บุคคลของเขาด้วย ถ้าใช้การยอมรับอย่างถูกต้องจะเป็นการช่วยกระตุ้นให้เขากล้าพูดต่อไป

4. Structuring Techniques เทคนิคการวางโครงสร้าง ก็คือการนิยามธรรมชาติขอบเขต ตลอดจนถึงเป้าหมายของการสัมภาษณ์ได้ทราบอย่างย่อๆ เท่าที่จำเป็นนั่นเอง ทั้งต้องมี

การวางโครงการเพราะบางทีเด็กไม่รู้เรื่องการแนะนำมาก่อน เด็กอาจคาดหวังอะไรบางอย่าง ผิดไปก็ได้

5. Silence ความเงียบเป็นเทคนิคที่จำเป็นของการสัมภาษณ์เพื่อให้การปรึกษา ความยุ่งยากในการใช้เทคนิคนี้คือ เราได้รับการอบรมมาว่า ในระหว่างการสนทนาไม่ควรปล่อยให้เกิดความเงียบเป็นการเสียมารยาท ผู้สัมภาษณ์ที่คิดอย่างนี้มักเปลืองพูดขึ้นมาก่อน ความเงียบทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มีโอกาสคิดอย่างอิสระ ถือเป็นเทคนิคหนึ่ง

6. Leading Techniques ผู้สัมภาษณ์จะนำผู้ถูกสัมภาษณ์พูดในเรื่องต่างๆ อย่างกว้างขวาง มักใช้คำพูดว่า “เล่าให้ครูฟังถึงเรื่องเกี่ยวกับพ่อของเธอ” หรือบางครั้งก็ Lead เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อธิบายแนวคิดอะไรบางอย่างให้กระจ่างขึ้น

7. Reassurance Method (การให้ความมั่นใจ) เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความมั่นใจในความคิดหรือพฤติกรรมของตนเองว่าดี ถูกต้อง เหมาะสมแล้ว ถือเป็นความช่วยเหลือทางด้านจิตใจให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่ต้องระวังอย่าใช้มากเกินไป ผู้ถูกสัมภาษณ์จะกลายเป็นคน Dependency ได้

8. การทำให้เกิดความแจ่มแจ้ง (Clarifying) เทคนิคนี้ถ้าจะใช้ให้มีประสิทธิภาพ ผู้สัมภาษณ์ต้องเป็นผู้ฟังที่ดีตลอด ผู้สัมภาษณ์จะพูดถึงสิ่งที่คิดว่าผู้ถูกสัมภาษณ์พยายามจะพูดโดยไม่เปลี่ยนเนื้อหาคำพูดใหม่ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีโอกาสเห็นว่า มีผู้เข้าใจเขา ซึ่งทำให้เขาเกิดความแจ่มแจ้งในเรื่องที่เขาเข้าใจผิด และมองเห็นคำพูดของตนในแง่ที่เป็นกลางขึ้น บางครั้งผู้สัมภาษณ์จะเป็นคนสรุปคำพูดทั้งหมดที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่ามาเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความแจ่มแจ้งมองเห็นปัญหาขึ้น

9. การตีความหมาย (Interpreting) เป็นเทคนิคที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะกล่าวถึงบางสิ่งที่มีความหมายสืบเนื่องมาจากเรื่อง que ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้กล่าวไปแล้ว โดยผู้สัมภาษณ์มีความรู้ในรายละเอียดของเรื่องที่สัมพันธ์กับปัญหาของผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

10. การแนะนำ (Suggesting) เป็นการเสนอความคิดอ่านแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์โดยทางอ้อมมากกว่าการให้คำแนะนำ มีจุดประสงค์ที่จะจูงใจผู้ถูกสัมภาษณ์ไปสู่การคิดแก้ปัญหา หรือเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาเพื่อประสงค์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รับเอาไว้ใช้

พนม ลิ้มอารีย์ (2530) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ว่า เพื่อช่วยให้การสัมภาษณ์บรรลุเป้าหมายและลดการต่อต้านของผู้ถูกสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรจะได้ใช้วิธีการต่อไปนี้ช่วยในการดำเนินการสัมภาษณ์

1. ความเห็นใจ คือ การที่ผู้สัมภาษณ์แสดงความเห็นใจผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น พูดหรือแสดงว่ารู้สึกเสียใจด้วยสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. การทำให้มั่นใจ คือ การที่ผู้สัมภาษณ์ให้กำลังใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์โดยการกล่าวหรือแสดงให้เห็นว่า ปัญหาของผู้ถูกสัมภาษณ์จะคลี่คลายได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ความหวาดกลัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ลดน้อยลง

3. การให้ความเห็นชอบ คือ การที่ผู้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นชอบกับสิ่งที่ผู้รับการสัมภาษณ์พูดหรือกระทำเพื่อเป็นการให้กำลังใจ

4. อารมณ์ขัน คือ การที่ผู้สัมภาษณ์พยายามผ่อนคลายความตึงเครียดภายในจิตใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยการพูดหรือกระทำบางสิ่งบางอย่างที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้หัวเราะ

5. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ คือ ผู้สัมภาษณ์ใช้อุปกรณ์บางอย่างในระหว่างการสัมภาษณ์ เช่น สมุดโน้ต หนังสือเรียน แผนภูมิ แผนภาพ ฯลฯ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2531) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง คือการทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด และมีความยินดีที่จะให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ นั่นคือ ผู้สัมภาษณ์จะต้องแสดงการเป็นมิตร ความจริงใจกับผู้ถูกสัมภาษณ์ให้มากเท่าที่จะทำได้ หลังจากนั้นจึงเริ่มทำการสัมภาษณ์ ซึ่งในการสัมภาษณ์ควรปฏิบัติดังนี้

1. สัมภาษณ์ทีละคำถาม
2. ควรเริ่มจากคำถามง่ายๆ
3. ใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย คำถามชัดเจน
4. ทบทวนคำถามถ้าจำเป็น
5. ฟังคำตอบจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยความตั้งใจเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง
6. ให้ความเวลาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถามอย่างเพียงพอ แต่ก็ไม่ปล่อยให้การสัมภาษณ์หยุดชะงักและพยายามให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด
7. หลีกเลี่ยงการแนะนำคำตอบและถามนอกเรื่อง
8. ใช้กลวิธีและทักษะในการควบคุมไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบนอกเรื่อง
9. หลีกเลี่ยงคำถามที่จะกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์
10. อย่าใช้คำพูดที่แสดงว่าเป็นการสอนผู้ถูกสัมภาษณ์
11. เมื่อการสัมภาษณ์ได้สิ้นสุดลง ผู้สัมภาษณ์ควรตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของคำตอบ ถ้ายังได้คำตอบไม่ชัด ก็ถามใหม่ให้ทราบแน่ชัดหรือข้อใดยังไม่ได้ถามก็ถามเสียให้ครบถ้วน
12. ทุกครั้งที่จบการสัมภาษณ์ควรต้องแสดงความขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์
13. ในการสัมภาษณ์จะต้องทำการจดบันทึกคำตอบไว้อย่างชัดเจน ไม่ควรใช้คำย่อ แต่อาจใช้เครื่องมืออื่นช่วย เช่น เทปบันทึกเสียงก็ได้

สมาน ชาตียานนท์ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. เข้าไปหาผู้ถูกสัมภาษณ์โดยอาศัยไมตรีจิต สร้างความเป็นกันเอง แนะนำตนเองว่าเป็นใครมาจากไหน แล้วอธิบายวัตถุประสงค์ที่มา ถ้าจำเป็นควรจะต้องบ่งชี้วัตถุประสงค์ด้วย เพื่อความมั่นใจของผู้ถูกสัมภาษณ์

2. ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ถ้าไม่ต้องการให้สัมภาษณ์ อย่าบังคับ
3. ความทำการสัมภาษณ์เมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ว่างจากงาน อย่าให้เสียอารมณ์
4. ควรชี้แจงให้ทราบว่า คำตอบทุกคำตอบจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ
5. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเรื่องราวของตนเองให้มากที่สุดเสียก่อน
6. ควรเริ่มคำถามที่ตอบง่ายเพื่อให้รู้สึกสนุกสนาน คำถามยากๆ ควรถามภายหลัง
7. พยายามทำให้อารมณ์ดีเสมอ เพื่อให้ได้ความจริงมากที่สุด
8. พยายามตั้งใจฟัง ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงถึงคำถามต่างๆ ต้องบันทึกไว้ทันที
9. ควรถามคำถามที่เกี่ยวข้องกัน อย่าถามนำหรือแนะนำคำตอบให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์
10. ควรจะเป็นผู้ถามมากกว่าจะเป็นผู้ตอบเสียเอง
11. คำถามควรจะเป็นคำถามเจาะลึก หรือล้วงลึกให้มากที่สุด
12. ควรเกาะติดกับเรื่อง que ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังสนใจที่จะตอบให้มากที่สุด
13. ควรถามคำถามเพิ่มเติมถ้าคำตอบที่ได้รับยังไม่ชัดเจนเพียงพอ
14. ควรถามต่อในเรื่องที่ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความสนใจเป็นพิเศษ
15. ถ้าข้อมูลที่ต้องการยังไม่ได้ ต้องปรับคำถามเสียใหม่ ให้ได้คำตอบจนได้
16. ถ้าคำถามสะกิดใจ และผู้ถูกสัมภาษณ์มีอาการไม่พอใจ ควรหลีกเลี่ยงหรือเปลี่ยน

คำพูด

17. ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ย้อนถาม ผู้สัมภาษณ์ต้องรับหาทางหลีกเลี่ยง มิฉะนั้นจะกลายเป็นเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์เสียเอง
18. ควรถามให้ครบตามที่ต้องการจะทราบโดยเร็วที่สุด ก่อนที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะเบื่อหน่าย
19. คำตอบที่ผิดธรรมดาไปมาก และเห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้องควรบันทึกไว้ด้วย
20. คำถามข้อใดที่ใช้คำพูดยาก ควรแปลให้ง่าย อธิบายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจถูกต้อง
21. ขณะการสัมภาษณ์ควรใช้วิธีการสังเกตด้วยเพื่อสังเกตว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ อาจจะปิดบังความจริง หรือความรู้สึกที่แท้จริง พฤติกรรมที่ยังสังเกตเห็นได้ คือ น้ำเสียงเปลี่ยนไป ลังเลที่จะพูด พูดเร็วขึ้น มือเคลื่อนไหวมากขึ้น ขมวดคิ้ว ลั่นศรีษะ เป็นต้น

2.2 เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการในต่างประเทศ

เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของนักวิชาการในต่างประเทศ มีดังนี้

Gorden, R. L. (1984) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ว่า เทคนิคการสัมภาษณ์ประกอบด้วยเทคนิคเฉพาะ 2 เทคนิคสำคัญ คือเทคนิคการสัมภาษณ์ที่เป็นภาษาพูด และเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูด

เทคนิคการสัมภาษณ์ที่เป็นภาษาพูด (Verbal Techniques)

เทคนิคการสัมภาษณ์สามารถแบ่งออกมาจากบริบทใหญ่ของการสัมภาษณ์ได้ แต่ในขณะที่ยุทธวิธีหรือกลวิธีคือรูปแบบหรือลำดับของคำถามที่ผู้สัมภาษณ์จะใช้ในระหว่างสัมภาษณ์ ดังนั้นในแต่ละคำถามหรือเรื่องที่คุณสัมภาษณ์พูดในขณะสัมภาษณ์ จึงประกอบด้วยเทคนิคในตัว และกลวิธีเล็กๆ น้อยๆ ด้วย

เทคนิคและกลวิธีเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกันในบริบทของการสัมภาษณ์ แต่ทั้งสองอย่างนี้ก็เป็นคนละส่วนกัน ดังนั้นในระหว่างการสัมภาษณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์อะไรได้นั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์ที่จะนำเอาเทคนิคออกมาใช้ ดังนั้นการสัมภาษณ์ที่จะประสบความสำเร็จได้ ผู้สัมภาษณ์ต้องเข้าใจในเรื่องของเทคนิคอย่างถ่องแท้ก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์ ซึ่งมีแนวกว้างๆ ไว้โดยสามารถนำมาใช้ได้อย่างอัตโนมัติ

ดังนั้นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องฝึกฝนและพิสูจนให้เห็นก็คือความสามารถควบคุมการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ทั้งเทคนิคที่เป็นภาษาพูดหรือและเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูดได้อย่างสมบูรณ์ และได้ข้อมูลที่แท้จริง บางครั้งเทคนิคที่เป็นภาษาพูดก็พิจารณาได้จากลักษณะของคำพูด หรือบางครั้งก็มาจากการตอบคำถามของผู้ถูกสัมภาษณ์เองด้วย อย่างไรก็ตามเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูดก็เกิดขึ้นได้จากผลพลอยได้ที่ได้จากเทคนิคที่เป็นภาษาพูดของผู้สัมภาษณ์เองด้วย

สำหรับเทคนิคการสัมภาษณ์ที่เป็นภาษาพูดนั้น นอกจากความสามารถในการใช้เทคนิคของผู้สัมภาษณ์แล้ว ยังต้องขึ้นอยู่กับความสามารถและความยินดีที่จะให้ข้อมูลที่ตรงประเด็นหรือเป็นความจริงของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย โดยการให้เทคนิคที่เป็นภาษาพูดกับผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบใหญ่ๆ ดังนี้

1. การเตรียมบริบทเฉพาะสำหรับการถามคำถาม
2. การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมกับคำถาม

3. การจำกัดขอบเขตของคำถาม
4. การกำหนดลักษณะของคำตอบ
5. การแนะคำตอบโดยใช้และไม่ใช้คำถามนำ

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การเตรียมบริบทเฉพาะสำหรับการถามคำถาม

ประกอบด้วยบริบทของการสื่อสารด้วยคำถาม และบริบทที่เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นผู้ถูกสัมภาษณ์

1.1 บริบทของการสื่อสารด้วยคำถาม

1. ลักษณะของคำที่ใช้ : ในการสร้างคำถามจะต้องนิยามคำศัพท์ที่ให้ความหมายชัดเจน และไม่คลุมเครือ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ กล่าวคือในการถามคำถามของผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้คำถามที่ชัดเจน รัดกุม มีความหมายและเข้าใจง่าย

2. คำนี้ถึงเงื่อนไขในเรื่องของเวลา : เพราะช่วงเวลาที่ต่างกัน สิ่งต่างๆ ก็เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาไม่ว่าจะเป็นข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. คำนี้ถึงเงื่อนไขของสถานที่หรือสภาพแวดล้อม : สถานที่ที่แตกต่างกัน สภาพความคิดของบุคคลก็แตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะสภาพแวดล้อมของแต่ละคน ซึ่งทำให้ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันไปด้วย

4. คำนี้ถึงสภาพทางสังคม : สภาพทางสังคมของแต่ละสังคม เช่น ลักษณะการปกครอง เศรษฐกิจ มักจะส่งผลต่อทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้คนในสังคมนั้นๆ ซึ่งแต่ละสังคมก็มีเอกลักษณ์ทางทัศนคติแตกต่างกัน

5. มีเกณฑ์การตัดสินใจหรือมาตรฐานสำหรับการพิจารณาตัดสินใจอย่างละเอียดรอบคอบ : ตรวจสอบคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้จากการให้เหตุผลและการอธิบายได้ว่าทำไมถึงตอบเช่นนั้น

6. มีข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องมี : ไม่ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะตอบคำถามของผู้สัมภาษณ์อย่างไร ผู้สัมภาษณ์จะต้องตรวจสอบคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เป็นข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับบริบทของเนื้อหานั้นๆ ได้ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการตรวจสอบโดยการเช็คคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

7. มีข้อมูลที่เป็นลักษณะเฉพาะของผู้ถูกสัมภาษณ์ : นอกจากการคำนึงถึงเรื่องของเวลา สถานที่ สภาพทางสังคม เกณฑ์การตัดสินใจ และข้อเท็จจริงที่จำเป็นแล้ว ผู้สัมภาษณ์ยังต้องค้นหาเอกลักษณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน เช่น ข้อเท็จจริง สโลแกน

คำพูด หรือทุกอย่างที่เป็นความคิดแบบนามธรรม เพื่อแยกแยะผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนออกจากผู้ถูกสัมภาษณ์อื่นๆ

1.2 บริบทที่เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นผู้ถูกสัมภาษณ์

1. กระตุ้นความสนใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ : กระตุ้นผู้ถูกสัมภาษณ์ให้สนใจคำถามในขณะนั้น เนื่องจากผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่กำลังกังวลเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ที่เตรียมตัวมา มากกว่าการใส่ใจในคำถาม

2. ยอมรับในตัวผู้ถูกสัมภาษณ์ : ผู้สัมภาษณ์ต้องแสดงการยอมรับในคุณสมบัติ คุณวุฒิ หรือลักษณะส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ว่าจะผู้ถูกสัมภาษณ์จะเป็นอย่างไรก็ตาม

3. ลดความเป็นอัตตา (ego) ของผู้ถูกสัมภาษณ์ : ผู้สัมภาษณ์จะต้องลดความเป็นอัตตาของผู้ถูกสัมภาษณ์ลง ด้วยการใช้คำถามเข้าช่วยเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ โดยคำถามจะต้องมีลักษณะที่สามารถลดอัตตาของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความผ่อนคลาย

4. ลดการทำผิดจรรยาบรรณ : ลดอุปสรรคที่อาจจะทำให้เกิดการทำผิดจรรยาบรรณ หรือเรื่องที่ไม่เหมาะสมลง โดยผู้สัมภาษณ์ต้องพยายามหลีกเลี่ยงลักษณะคำถามที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องอึดอัด และต้องทำผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากการบีบบังคับของคำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องตอบเช่นนั้น แต่อย่างไรก็ตามการทำผิดจรรยาบรรณก็ไม่สามารถจำกัดได้ด้วยการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์อย่างเดียว แต่สามารถลดได้ด้วยการลดอุปสรรคที่จะก่อให้เกิดการทำผิดได้

5. กระตุ้นความจำ : ผู้สัมภาษณ์สามารถกระตุ้นความจำของผู้ถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ต่างๆ ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยการช่วยเหลือหรือเสริมในเหตุการณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังเล่าอยู่ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์จำได้มากขึ้น แต่ก็ไม่จำเป็นที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องรู้เรื่องราวต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด ซึ่งใช้ได้ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เท่านั้น ถ้าผู้สัมภาษณ์ไม่รู้ก็สามารถช่วยในเรื่องของการช่วยทบทวนคำตอบให้ แต่ไม่ควรจะแทรกขึ้นในขณะที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังเล่าและยังจำได้แม่นยำ

6. ลดความสับสนในการลำดับเหตุการณ์ : บ่อยครั้งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สับสนเกี่ยวกับการลำดับเหตุการณ์ ซึ่งบางครั้งผู้สัมภาษณ์ก็ไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังเล่า แต่ผู้สัมภาษณ์ก็สามารถช่วยได้เมื่อรู้หลักในการกระตุ้นความจำ

7. ค้นหาสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่รู้ตัวว่าตนเองมี : ผู้สัมภาษณ์ต้องรู้จักการสังเกตอย่างมีทักษะการสังเกต และรอบรู้ นอกจากนี้ต้องรู้จักตั้งสมมติฐานที่คิดว่า

ผู้ถูกสัมภาษณ์น่าจะเป็นเช่นนั้น แล้วจึงสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบสมมติฐานนั้นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้สัมภาษณ์ได้ข้อมูลใหม่ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่รู้ตัวว่าตนเองมี

2. การเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมกับคำถาม

คำที่ใช้ในการสัมภาษณ์ควรจะมี ความชัดเจน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความกระจ่างในคำถาม

2.1 คำที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ควรเป็นคำที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

2.2 ในบางกรณีหรือบางสถานการณ์ การถามคำถามควรถามด้วยถ้อยคำที่ประกอบด้วยคำศัพท์ที่จำเป็นสำหรับการตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์เท่านั้น โดยปราศจากคำที่เป็นการละเมิดจรรยาบรรณ

2.3 ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ใส่อารมณ์ของผู้ถาม

3. การจำกัดขอบเขตของคำถาม

การกำหนดขอบเขตของคำถามไว้ ก็จะช่วยประหยัดเวลาและจำกัดในเรื่องของการแสดงความคิดเห็นที่กว้างเกินไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ด้วย ยกตัวอย่างคำถาม 3 แบบดังนี้คือ

1. เล่าให้ฉันฟังหน่อยสิว่า “เกิดอะไรขึ้นในวัน.....”
2. เล่าให้ฉันฟังหน่อยสิว่า “เธอทำอะไรในวัน.....”
3. “เธอชอบการจัดอะไรในงานวัน.....”

จะเห็นได้ว่า คำถามที่ 1 ถือว่าเป็นคำถามที่กว้างมาก เมื่อใช้คำว่า “เกิดอะไรขึ้น” ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะตอบไปถึงเรื่องที่เขาเห็น หรือทำ หรือได้ทำ หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ไปเรื่อยๆ โดยไม่มีคำตอบเฉพาะ แต่ก็ทำให้เราทราบขอบเขตแบบกว้างๆ คำถามที่ 2 ถือว่าคำถามแคบลงกว่าคำถามแรก ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ก็จะมองเห็นคำตอบที่แคบลงกว่าเดิม เฉพาะและเจาะจงมากขึ้น และลักษณะคำตอบก็มีขอบเขตที่เล็กลง และ คำถามที่ 3 นี้ถือว่าเป็นคำถามที่แคบมากที่สุด และมีขอบเขตที่ชัดเจน เพราะผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบด้วยคำตอบเพียงคำตอบเดียว และนอกจากคำถามประเภทนี้แล้ว คำถามที่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ว่า “ใช่-ไม่ใช่” ก็ถือว่าเป็นคำตอบที่แคบมากเช่นกัน ซึ่งถือว่ามีขอบเขตชัดเจนมากที่สุด ดังนั้นขอบเขตของคำถามจึงประกอบส่วนสำคัญดังนี้

3.1 มิติของขอบเขต

ซึ่งมิติของขอบเขตนี้ จะให้ข้อมูลแก่เราได้สองมิติ คือข้อมูลที่กว้างและแคบ ถ้าผู้สัมภาษณ์ต้องการข้อมูลที่ไม่ว่าเฉพาะเจาะจง หรือต้องการมองภาพแบบกว้างๆ ก็ควรใช้คำถามแบบกว้างๆ โดยไม่จำเป็นที่จะต้องใช้คำถามแบบแคบเลย แต่ถ้าผู้สัมภาษณ์ต้องการรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจง และหรือต้องการคำตอบเฉพาะเรื่อง ก็ควรใช้คำถามแบบแคบซึ่งไม่ควรใช้คำถามแบบกว้างเพราะจะต้องเสียเวลาในการนำเข้าสู่คำตอบที่ต้องการ และถ้าไม่ได้ซักถามเพิ่มเติมจากผู้ถูกสัมภาษณ์อีกก็อาจจะทำให้ข้อมูลที่得不ชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อการสรุปผลใน ภายหลัง

3.2 ผลของการใช้คำถามแบบกว้าง ซึ่งสามารถแยกได้ 2 ประการคือ

1. เราอาจจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่แน่นอน แต่อาจจะบิดเบือนไป ถ้าใช้คำถามเฉพาะเจาะจงหรือแคบลง เมื่อถามซ้ำ
2. เราต้องกระตุ้นการตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยต้องอาศัยเงื่อนไขต่างๆ เข้าช่วยซึ่งการใช้คำถามแบบกว้างนี้ ผู้สัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อ
 - ก) ต้องการค้นหาข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องของหัวเรื่อง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ทั่วไป
 - ข) ต้องการค้นหาทัศนคติสำคัญที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องของสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ทั่วไปที่ได้จากประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์
 - ค) ต้องการค้นหาคำตอบในการอ้างอิงข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การวิเคราะห์หรือสถานการณ์ต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์
 - ง) ต้องการการลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ตามสถานการณ์ต่างๆ ทั่วไป
 - จ) ต้องการค้นหาคำที่จะใช้ในการอภิปรายตามทัศนะของผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องของหัวเรื่อง สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ทั่วไป

คำถามแบบกว้างนี้ จะช่วยเพิ่มความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของผู้ถูกสัมภาษณ์และความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นความจริง โดยใช้เทคนิคต่อไปนี้ คือ

1. ลดความมีอคติของผู้ถูกสัมภาษณ์
2. กระตุ้นความจำ
3. แสดงความเข้าใจคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์
4. แสดงความเห็นใจผู้ถูกสัมภาษณ์โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์

มีอิสระในการตอบ

5. ช่วยผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ผ่อนคลายความเครียด : ผู้สัมภาษณ์ควรเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ระบายอารมณ์หรือผ่อนคลายความเครียดของตนเอง ซึ่งนอกจากจะได้ข้อมูลแล้ว ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ อันจะนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ต่อไป

6. ความมีความหมายของคำตอบ : คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ควรมีความหมายในแง่ของการชี้ให้เห็นประโยชน์และเป็นคำตอบที่ได้จากการถาม

3.3 ผลของการใช้คำถามแบบแคบ

ในการถามคำถามแบบกว้างนั้นมีข้อดีที่เราได้มองเห็นขอบเขตทั้งหมดของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่เราไม่สามารถเจาะลึกลงไปในลักษณะเฉพาะของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ เช่น อายุ ศาสนา หรือสถานภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จำเป็นต้องใช้คำถามแบบแคบที่เจาะลึกลงไปแบบเจาะจงคำตอบ ทำให้เรามองเห็นลักษณะเด่นของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน และในการใช้คำถามแบบแคบนั้นก็จำเป็นต้องมีเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ลดความมีอคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ลง : ซึ่งในบางครั้งความมีอคติของผู้ถูกสัมภาษณ์นี้อาจทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยึดติดที่ไม่สามารถพูดบางอย่างได้ ดังนั้นหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์ก็ต้องให้กำลังใจและพยายามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย และระบายความอัดอั้นออกมา

2. ลดการกระทำผิดจรรยาบรรณ : ในการสัมภาษณ์บางครั้งผู้ถูกสัมภาษณ์บางคนก็อาจจะมั่นใจในข้อมูลบางอย่างที่จะให้แก่ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่ค่อยดีนัก แต่ผู้สัมภาษณ์ก็ต้องแก้ไขโดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ละเว้นในคำตอบนั้นๆ หรือคำตอบบางอย่างนั้นไปโดยการไม่ถามในบางเรื่อง นอกเสียจากผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องรู้เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเท่านั้น

3. กระตุ้นผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและมีประโยชน์ : อาจจะต้องใช้คำถามเฉพาะหรือสถานการณ์ให้เลือก เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบในส่วนที่จำเป็นต่างๆ

4. การกำหนดลักษณะของคำตอบ

การถามคำถามในบางครั้งก็ได้คำตอบจากผู้ถูกสัมภาษณ์มากเกินไปจนเกิดความจำเจ เช่น ข้อมูลซ้ำซ้อน หรือมากเกินไป ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถแยกแยะข้อมูลได้ในขณะตอบคำถาม ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาต่างๆ มากมายขณะสัมภาษณ์ ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องจัดประเภทของข้อมูลต่างๆ เช่น อาจแบ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพก็ได้

การถามคำถามก็สำคัญ ซึ่งมีผลต่อคำตอบว่าจะสมบูรณ์เพียงไร ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะคำถามว่าจะให้รายละเอียดของคำตอบมากน้อยเพียงไร เช่นคำถามว่า "คุณไปโบสถ์ทุกสัปดาห์หรือไม่?" กับคำถามที่ว่า "คุณไปโบสถ์กี่ครั้งต่อสัปดาห์?" ซึ่งคำถามแรกผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะตอบใช่ หรือ ไม่ใช่ แต่เราไม่อาจรู้ได้เลยว่าเขาไปที่กี่ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งแตกต่างจากคำถามที่สอง ซึ่งเราสามารถบอกรายละเอียดได้ชัดเจน ซึ่งคำตอบของคำถามที่สองก็สามารถตอบคำถามแรกได้ด้วย แต่คำตอบของคำถามแรกไม่สามารถตอบคำถามที่สองได้ ดังนั้นคำตอบแต่ละแบบก็มีโครงสร้างที่ต่างกันไป ขึ้นอยู่กับคำถาม ซึ่งอาจจะเป็นคำถามแบบกว้างที่ต้องการภาพรวมหรือคำถามแบบแคบที่ต้องการเจาะจง

การกำหนดลักษณะของคำตอบนี้ จะง่ายหรือยากขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. การให้เวลาในการตอบ
2. ความมีอัตตา (ego)
3. จรรยาบรรณ
4. การลืม
5. ความสับสนในการลำดับเหตุการณ์

5. การแนะนำคำตอบโดยใช้และไม่ใช้คำถามนำ

บางครั้ง การใช้คำถามบางคำถามจะต้องชี้นำคำตอบบ้าง แต่จะต้องชี้นำในเรื่องของบริบท หรือชี้นำการเสริมหรือเปลี่ยนแปลงอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น การช่วยกระตุ้นอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ดีใจ เสียใจ หรือไม่พอใจ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความอยากตอบ แต่อย่างไรก็ตามผู้สัมภาษณ์ก็ต้องระมัดระวังในเรื่องของการทำผิดจรรยาบรรณด้วย ซึ่งการใช้คำถามนำมีส่วนประกอบสำคัญดังนี้คือ

5.1 ผลของคำถามนำ

1. การนำคำตอบจะช่วยผู้ถูกสัมภาษณ์แยกแยะสิ่งต่างๆ ที่จำได้ หรือจินตนาการที่มีอยู่ หรือความรู้สึกต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์
2. คำถามนำจะช่วยผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กลัวว่าจะเป็นคำตอบที่ผิด หรือไม่ถูกต้องออกไป โดยจะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้และรู้สึกว่าได้รับการยอมรับในคำตอบนั้น
3. ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะยอมรับและมองเห็นแนวคิดบางอย่างจากผู้สัมภาษณ์ได้
4. ผู้สัมภาษณ์ใช้คำถามได้ถูกต้อง เหมาะสมมากขึ้น แทนการถามด้วยคำถามทั่วไป

5. ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับความกระจ่างเกี่ยวกับข้อมูลที่มีอยู่
6. ลดความมีอคติระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์
7. ไม่มีการทำผิดจรรยาบรรณระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์

5.2 การเลือกคำถามนำในสถานการณ์ต่างๆ

การเลือกคำถามนำนั้น เราจะเลือกในกรณีที่มีสถานการณ์ดังนี้

1. เมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกสับสนหรือมีนงง เนื่องจากจำเหตุการณ์ไม่ได้ ลำดับเหตุการณ์ไม่ได้ เกิดความสับสนและจำเป็นที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้คำถามนำเข้าช่วยเท่านั้น
2. ข้อมูลที่ต้องการไม่สำคัญหรือมีผลต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือจะใช้การกระตุ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่มากเกินไปจนเป็นการชี้นำคำตอบ
3. ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากจะตอบว่า “ฉันไม่รู้” เพราะเขาอาจจะกำลังมีความเป็นอึดอัดอยู่ค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงไม่อยากจะตอบ
4. ใช้คำถามนำเมื่อรู้สึกว่าคำตอบไม่เป็นจริงหรือเป็นคำตอบเท็จ

เทคนิคการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูด (Nonverbal Techniques)

จากการศึกษาของ Rosenthal (1974) ได้กล่าวไว้ว่า “ผู้ที่ไวต่อภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูด คือคนที่ค่อนข้างฉลาด ” และเขายังกล่าวอีกว่า “คนที่มีอายุน้อยจะไม่ค่อยไวต่อภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดมากเท่ากับคนที่มีอายุมากกว่า” ซึ่งสิ่งเหล่านี้มาจากประสบการณ์ และยังมีการศึกษาอีกว่า ถ้าฟังอย่างเดียวโดยไม่ได้อ่านมือ หรือการขยับของมือจะขาดความเข้าใจไปถึงร้อยละ 20-30 ดังนั้นเทคนิคที่เป็นภาษาพูด และเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูดจึงต้องใช้ควบคู่กันไป และขณะเดียวกัน เทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูดก็สำคัญมาก เพราะการติดต่อสื่อสารสามารถทำได้โดยไม่ต้องพูด ซึ่งคนเราจะใช้การติดต่อแบบนี้โดยการแสดงทางอารมณ์ผ่านมาทางภาษากายแบบไม่รู้ตัว

หลักการบางประการเกี่ยวกับการสื่อสารโดยเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูด

1. บางครั้งการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดก็เกิดขึ้นได้ ด้วยความไม่ตั้งใจของผู้สื่อสาร
2. ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดถือว่ามีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้รับสาร
3. เราไม่สามารถแยกภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดออกจากภาษาที่เป็นภาษาพูดได้อย่างเด็ดขาด และภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดก็แปรเปลี่ยนไปตามแต่ละวัฒนธรรม

4. ความหมายของภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ของการสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นภาษาพูด
5. มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างภาษาที่เป็นภาษาพูดกับภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูด

พฤติกรรมที่ไม่รู้ตัว

นอกจากนี้การสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่รู้ตัว และจะแสดงออกโดยไม่ได้ตั้งใจได้มากกว่าการสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นภาษาพูด และการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดก็มีแนวโน้มที่จะเป็นการสื่อสารแบบไม่มีเหตุผล บ่อยครั้งที่แสดงออกไปโดยไม่รู้ตัวและผู้รับก็จะตอบโต้โดยตรงและจับใจด้วย แม้ว่าจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่ค้อยรู้ตัว แต่ก็มีพลังและเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบที่ต้องหันหน้าเข้าหากันเท่านั้น จึงจะสามารถสื่อสารกันได้

ความน่าเชื่อถือของเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูด

ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดเป็นภาษาที่มีความน่าเชื่อถือ เพราะถ้าคนที่กำลังพูดสื่อสารแบบที่เป็นภาษาพูด แต่การแสดงออกไม่ตรงกับที่สื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูด เป็นไปได้ว่าผู้รับสารจะเชื่อในการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูดมากกว่า ซึ่ง Gazda (1984) ได้กล่าวไว้ว่า "ถ้ามีความขัดแย้งระหว่างการสื่อสารที่เป็นภาษาพูดกับการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด ซึ่งผู้คนทั่วไปจะเชื่อในการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูดมากกว่า"

การแยกเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูดออกจากเทคนิคการสัมภาษณ์ที่เป็นภาษาพูด

สภาพอารมณ์ที่แสดงออกมา เช่น ความกลัว เป็นอาการที่สามารถแสดงออกได้ในลักษณะทางร่างกายที่แยกออกได้ยาก ซึ่งอาการแบบนี้ก็จะมีลักษณะบางอย่างร่วมด้วย เช่น ผิวน้ำจะขึ้น อัตราการหายใจเพิ่มขึ้น แขนขาแข็ง ปากแห้ง หรือบางคนก็พยายามตบตาของผู้พบเห็นด้วยการทำตาให้แคบๆ และปรับน้ำเสียง แต่เครื่องมือวัดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่นนี้สามารถวัดได้ ด้วยอาการที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ หรือความชื้นของผิวน้ำ ถึงแม้บางคนจะพยายามทำท่าทางอ่อนโยนเช่น "ผม/ฉันสบายดี" แต่ก็ยังคงมีน้ำเสียง ท่าทาง หรือสีหน้าที่บ่งบอกว่า "ผม/ฉันกลัวมาก"

การสื่อสารที่แสดงออกมาอย่างนี้ เรียกว่า "leakage" (การรั่วไหล) และเกิดขึ้นได้แม้ว่าผู้พูดจะพยายามเก็บอาการหรือภาษากาย (ที่ไม่ใช่ภาษาพูด) ให้เป็นปกติก็ตาม ซึ่ง leakage เป็นการแสดงออกที่ไม่ได้ตั้งใจ และข่มความจริงภายในเอาไว้ไม่อยู่ ซึ่งการสื่อสารที่เป็นภาษาพูด

จะสามารถควบคุมได้ดีกว่าการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด และโดยปกติคนเราเรียนรู้ที่จะควบคุม น้ำเสียงหรือการแสดงออกของใบหน้าได้ดีกว่าการควบคุมมือหรือการเคลื่อนไหวต่างๆ

ความหมายของเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูดที่ขึ้นอยู่กับบริบท

การแสดงออกของการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดนั้นจะขึ้นอยู่กับบริบทของสังคม และความแตกต่างของวัฒนธรรมด้วย เช่นการแสดงออกถึงความเสียใจ ผิดหวัง เศร้า หรือ ร้องไห้ในงานหมั้น ตัวอย่างทั้งหลายนี้ก็ได้บ่งชี้ถึงความเสียใจที่เหมือนกัน แต่การร้องไห้ก็บ่งบอกถึงสถานการณ์ที่แตกต่างกันแล้ว นอกจากนี้ในวัฒนธรรมเดียวกันเราก็พบว่าในสถานการณ์เดียวกัน การแสดงออกทางอารมณ์ก็แตกต่างกันด้วย ยกตัวอย่างเช่นในอเมริกาที่มีอิสระในการแสดงความเสียใจในงานศพ แต่วัฒนธรรมที่อื่นอาจจะให้วางท่าหรือแม้แต่ให้อยู่ในงานศพ

ชนิดของเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูด

เทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูดสามารถแยกได้ ดังต่อไปนี้

1. proxemics : การใช้ประโยชน์ของช่องว่างหรือระยะระหว่างบุคคล เพื่อถ่ายทอดความหมายที่ต้องการสื่อ
 2. chronemics : การใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์เพื่อถ่ายทอดความหมายที่ต้องการสื่อ
 3. kinesics : การใช้การเคลื่อนไหวของร่างกายรวมถึงการแสดงออกทางสีหน้า ดวงตา และมือ เพื่อถ่ายทอดจุดประสงค์ของการสื่อความหมาย
 4. paralinguistics : การใช้ประโยชน์จากเสียง เช่น ความดัง จังหวะจะโคน เพื่อถ่ายทอดความหมาย
 5. haptics : การใช้ความรู้สึกในการสัมผัส และใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร
 6. aromatics : การใช้สัมผัสทางกลิ่น
- ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. proxemics

ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้สัมภาษณ์เคาะประตูและมีคนมาเปิดประตู ผู้สัมภาษณ์อาจจะก้าวถอยหลังออกมาเล็กน้อย เพื่อหลีกเลี่ยงการปรากฏตัวแบบก้าวร้าว และกอดตัน หรือถ้าเป็นผู้หญิงทั้งคู่ก็อาจจะเข้าไปใกล้กันได้มากหน่อย หรือเมื่อผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์อายุเท่าๆ กันก็อาจเข้าไปใกล้ได้มากกว่าผู้ที่มีอายุต่างกันมากๆ

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ถ้ามีระยะห่างมากก็จะมีโอกาสได้มองตาซึ่งกันและกันในการสื่อสารเพื่อสื่อความหมายได้มากกว่า ซึ่ง Goldberg (1969) ได้บันทึกพฤติกรรมของดวงตาของผู้ถูกสัมภาษณ์เมื่อเข้านั่งใกล้ 2 ฟุตครึ่ง กับ 6 ฟุตห่างจากผู้สัมภาษณ์ ว่า ที่ระยะ 6 ฟุต ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้เวลามากกว่าในการสบตาผู้สัมภาษณ์ และ จากการศึกษาของ Hall (1980) เกี่ยวกับเรื่องนี้พบว่าระยะห่างที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ดังนั้นเราจึงต้องจัดวางเก้าอี้ที่มีระยะที่เหมาะสมและไม่รบกวนระยะส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

2. chronemics

การใช้ความสัมพันธ์ของเวลาในการช่วยถ่ายทอดความรู้สึก ทัศนคติ และความต้องการ ตัวอย่างเช่น ในการนัดหมาย ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์มาสาย การสัมภาษณ์จะขาดความน่าสนใจ

เทคนิคที่สำคัญได้แก่ เทคนิคที่ผู้สัมภาษณ์สามารถควบคุมความยาวของการหยุด และ อัตราการพูดในการสนทนาได้ ซึ่งเรียกว่าเทคนิค "pacing" และเทคนิคที่ผู้สัมภาษณ์สามารถลดความยาวนานของเวลาลงได้หลังจากที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดจบประโยคและก่อนที่ผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามต่อไป เรียกว่าเทคนิค "silent probe" ซึ่งเทคนิค pacing คือหลักการของเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูดที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งบ่อยครั้งที่ผู้สัมภาษณ์เร่งมากในการพูด ทำให้ไปเพิ่มความกังวลให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ดังนั้นผู้สัมภาษณ์ควรเริ่มสัมภาษณ์โดยผ่อนคลายให้มากๆ

3. kinesics

มีงานวิจัยมากมายที่ศึกษาเกี่ยวกับ kinesics มากกว่าการศึกษา proxemics หรือ chronemics และพบว่าการแสดงออกทางร่างกาย การขยับเท้า ขยับมือ การแสดงสีหน้าและการกลอกตา ได้มีการศึกษาในบริบทของการสัมภาษณ์ อาทิ การทดลองของ Carmichael (1937) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของมือ โดยมีนักแสดงนั่งอยู่หลังม่าน มือขวาเท่านั้นที่สามารถมองเห็นได้ เมื่อผู้สังเกตการณ์ถูกถามเพื่อให้แยกแยะอารมณ์ของนักแสดงที่กำลังทำอยู่ ปรากฏว่าผู้สังเกตการณ์สามารถรับรู้อารมณ์ของนักแสดง โดยผู้สังเกตการณ์สามารถสังเกตได้ และจากการทดลองของ Simmel (1924) ซึ่งทดลองโดยไม่มีม่านปิดกั้นไว้ พบว่าเมื่อผู้สังเกตการณ์สังเกตเห็นหรือการเคลื่อนไหวของใบหน้า มีหลักฐานว่าจุดสนใจของผู้สังเกตการณ์จะอยู่ที่ดวงตาเสมอ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดเป็นการสื่อสารที่สามารถสังเกตและแปลความหมายได้จากการสังเกตการเคลื่อนไหวของร่างกาย

4. paralinguistics

เป็นการใช้ปัจจัยการออกเสียงที่มีความดังหรือค่อยของเสียง คุณภาพของเสียง เช่น การรู้เสียงแผ่ว การเน้นคำ และการทำเสียงสูงต่ำ ซึ่งความแตกต่างอย่างหนึ่งระหว่างการสื่อสารโดยการเขียนกับการพูด คือการพูดจะให้ความสมบูรณ์ถ้ามีการแสดงออกของการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดร่วมด้วย

5. haptics

เป็นการศึกษาประสาทสัมผัสในการสื่อสาร ซึ่งมีการทดลองที่ชี้ให้เห็นว่าคนทั่วไปจะรู้สึกดีกับคนที่เข้าใจและสัมผัสได้ มากกว่าคนที่สัมผัสหรือเข้าถึงไม่ได้

6. aromatics

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านทางประสาทโดยการดมกลิ่น เช่น การมีเหงื่อออกและกลิ่นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ โดยเครื่องจับเท็จจะอาศัยการจับเท็จจากการวัดการผลิตของต่อมเหงื่อ

ซึ่งในอเมริกาก็มีเงินสะพัดหลายพันล้านในการซื้อขายสารดับกลิ่น หมากฝรั่ง น้ำหอม และโลชั่นโกนหนวด นอกจากนี้ยังพบครูประถมที่รายงานว่า เขาสังเกตเด็กๆ ว่ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่าเดิม เมื่อเริ่มใช้น้ำหอม ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้สูงทีเดียวที่จะใช้กลิ่นมามีส่วนร่วมในการสัมภาษณ์ ซึ่งกลิ่นมีผลต่ออารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

สำหรับพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูด กล่าวโดยสรุปได้ว่ามีเพียง 4 เทคนิคเท่านั้น ที่ถือว่าเป็นเทคนิคที่สำคัญต่อการสื่อสารแบบที่ไม่ใช่ภาษาพูด โดยเทคนิค haptics และ aromatics ถือว่าไม่ใช่เทคนิคพื้นฐาน เพียงแต่เป็นเทคนิคเฉพาะที่สามารถนำมาประกอบกันกับเทคนิคอื่นๆ ได้ ซึ่งเทคนิคเหล่านี้เกิดขึ้นตามความเปลี่ยนแปลงของสังคมหรือตามยุคสมัยนั่นเอง แต่เทคนิคทั้ง 4 เทคนิคที่จะกล่าวถึงนี้ ถือว่าเป็นเทคนิคจำเป็นที่ยึดเป็นหลักสำคัญของเทคนิคที่ไม่ใช่ภาษาพูดในการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เทคนิค proxemics communication เป็นการติดต่อสื่อสารที่อาศัยช่องว่างหรือระยะห่างระหว่างบุคคลในการสื่อสารเพื่อสื่อความหมาย
2. เทคนิค chronemics communication เป็นการใช้การดำเนินไปของคำพูดและความยาวของความเงียบในการสนทนาสื่อสารเพื่อสื่อความหมาย
3. เทคนิค kinesics communication ใช้การเคลื่อนไหวของร่างกายในการสื่อสารเพื่อสื่อความหมาย

4. เทคนิค paralinguistics communication ใช้ความแปรเปลี่ยนของเสียง และคุณภาพของเสียงในการสื่อสารเพื่อสื่อความหมาย

Babbie, E. R. (1986) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรแต่งตัวให้เห็นความแตกต่างระหว่างผู้สัมภาษณ์ และผู้ตอบจนเกินไป ขอให้สะอาดเรียบร้อยก็เพียงพอแล้ว
2. ผู้สัมภาษณ์ควรเป็นผู้ที่มีการปรับตัวได้รวดเร็ว ในการทำความคุ้นเคยกับผู้ตอบโดยควรถามเสียงดัง ชัดเจน และพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ตอบยินดีให้ข้อมูลโดยไม่เกร็ง ไม่ประหม่า
3. ผู้สัมภาษณ์ควรถามตามแบบสัมภาษณ์ทุกประการ เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อน ในการถามคำถาม
4. ผู้สัมภาษณ์ควรใช้คำที่สุภาพตามความเหมาะสมของผู้ตอบ
5. ผู้สัมภาษณ์ควรบันทึกตามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ ไม่ควรเสริมความคิดของตนไปด้วย
6. ในการถามซักนั้น ควรใช้เมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์พอใจที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม แต่ถ้าตอบไม่พอใจก็ควรหยุดซักข้อความนั้น ควรถามข้อความถัดไป แล้วค่อยย้อนถามภายหลังได้

Keever, S. (1988, อ้างถึงใน สมศรี วงศ์สวัสดิกุล, 2534) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. การแนะนำ ผู้สัมภาษณ์ควรแสดงตัวว่าเป็นตัวแทนจากที่ไหน จะทำการวิจัยหรือสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องใด อธิบายวิธีการและเวลาที่ใช้ การแนะนำตนเองจะมากน้อยเพียงใดขึ้นกับความต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยอมรับหรือเห็นด้วยต่อการสัมภาษณ์และความรู้ของผู้สัมภาษณ์
2. การดำเนินการ ผู้สัมภาษณ์จะต้องถามตรงกับข้อความที่เขียนและถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่เข้าใจให้ถามซ้ำโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงคำถาม การอธิบายจะนำมาใช้ต่อเมื่อมีการอนุญาตเป็นพิเศษ
3. การติดตามข้อมูลที่บกพร่อง คำตอบที่ได้รับอาจไม่ตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่เข้าใจ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องใช้เทคนิคกระตุ้น การถามแหย่ การชี้แจงเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบด้วยความเต็มใจ เช่น "ท่านหมายความว่าอย่างไร?" หรือ "ผมเข้าใจ" แต่ผู้สัมภาษณ์ต้องหลีกเลี่ยงการแสดงความพอใจในคำตอบ แต่ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่พอใจก็ควรหยุดซักข้อความนั้น ควรถามข้อความถัดไปแล้วค่อยย้อนถามภายหลัง
4. การบันทึกคำตอบ ผู้สัมภาษณ์ต้องบันทึกคำตอบด้วยถ้อยคำของผู้ถูกสัมภาษณ์เอง และคำอธิบายอย่างสมบูรณ์ของคำตอบ การบันทึกนี้ควรรวมถึงการถามแหย่ของผู้สัมภาษณ์

การสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ การชี้แจงคำถามโดยผู้ถูกสัมภาษณ์ การสังเกต คำอธิบายทั้งหมดที่เป็นแนวทางในการตอบคำถามการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ทั้งเทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของ นักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบว่าเป็นเทคนิคการสัมภาษณ์ที่มีความคล้ายคลึงกัน และเป็นเทคนิคการสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับเทคนิคการสัมภาษณ์ตามแนวคิดของ Gorden, R.L. (1984) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ค่อนข้างครอบคลุมเทคนิคการสัมภาษณ์ที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ดังนั้นในการวิเคราะห์เทคนิคการสัมภาษณ์ของการศึกษาของผู้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงยึดเทคนิคการสัมภาษณ์ของ Gorden, R. L. (1984) เป็นหลัก โดยมีการพิจารณาตามขั้นตอนการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการสัมภาษณ์ ขั้นตอนเริ่มต้นการสัมภาษณ์ ขั้นตอนดำเนินการสัมภาษณ์ ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์ ขั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์ และขั้นยุติการสัมภาษณ์

ตอนที่ 3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

ภรณ์ ธรรมมาภรณ์พิลาส (2513) ได้ศึกษาสาเหตุการหนีเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วิธีการศึกษาเป็นรายบุคคลในการค้นหาสาเหตุของพฤติกรรมหนีเรียนและให้การช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วิธีการให้การปรึกษา เพื่อให้ นักเรียนเกิดการมองเห็นและเข้าใจปัญหา การแก้ปัญหาด้วยตนเอง ปรับตัวดีขึ้นกว่าเดิม ผลปรากฏว่าสาเหตุที่ทำให้เด็กหนีเรียนนั้นแตกต่างกันในแต่ละราย เด็กบางรายมีปัญหาเกี่ยวกับความสามารถทางการเรียนดีกว่าเพื่อนๆ ในห้องเรียนเดียวกัน ทำให้เบื่อการเรียน ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้ เด็กบางรายมีปัญหาทางด้านอารมณ์ ขาดความรักจากบิดามารดา มองโลกในแง่ร้าย มีปัญหาเกี่ยวกับน้ำหนักตัว ไม่ยอมรับความจริง บางครั้งสาเหตุการหนีเรียนเกิดจากการอิจฉาตามใจเกินไป และอยู่ในกลุ่มเพื่อนที่เกเร ผลการเรียนอ่อน มีปัญหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจที่บ้าน และมีปัญหาทางด้านสังคม ปรับตัวเข้ากับเพื่อนไม่ได้ เพราะผู้ปกครองอิจฉาแบบเข้มงวดในกฎเกณฑ์มากเกินไป

สาวิกา กาญจนะ (2518) ได้ศึกษาอิทธิพลของการอ่านหนังสือในการช่วยบำบัดปัญหา บางประการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 เป็นรายกรณี จำนวน 6 คน ในกลุ่มปัญหา 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัญหาการยอมรับตนเองต่ำ ปัญหาความวิตกกังวลสูง และนักเรียนที่มีความ เชื้อเพื่อน้อย แบ่งเด็กออกเป็นกลุ่มปัญหาละ 2 คน โดยศึกษาเป็นรายบุคคล โดยมีจุดประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาว่าหนังสือหรือวรรณกรรมต่างๆ มีอิทธิพลที่จะสามารถบำบัดปัญหาบาง ประการของผู้อ่านได้หรือไม่ และมีส่วนส่งเสริมบุคลิกภาพและสุขภาพจิตอย่างไร โดยเปรียบเทียบ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดเห็นจากแบบสอบถามหลังจากการบำบัดด้วย หนังสือ ซึ่งสรุปได้ว่าผลการบำบัดด้วยหนังสือสำหรับนักเรียนแต่ละรายทำให้นักเรียนมีการ ยอมรับตนเองมากขึ้น นักเรียนมีความวิตกกังวลน้อยลง และนักเรียนมีความเชื่อเพื่อนมากขึ้น เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 3 กลุ่มปัญหา

รุ่งนภา พุ่มพฤษ (2534) ศึกษาผลของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามที่มีต่อคำตอบ จากการสัมภาษณ์ครูเมื่อใช้คำถามทางบวกและลบ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงทดลองกับประชากร ครูผู้สอน จำนวน 1,125 คน ปีการศึกษา 2534 ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สุ่มตัวอย่างประชากรโดยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) จำนวน 48 คน และสุ่มเข้ากลุ่มทดลอง 6 กลุ่มๆ ละ 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีปฏิกริยาร่วมระหว่างสถานการณ์ของการ ปรากฏตัวของบุคคลที่สามในการสัมภาษณ์และการใช้คำถามทางบวกและลบ ต่อคำตอบ จากการสัมภาษณ์ครู การปรากฏตัวของบุคคลที่สามและไม่มีบุคคลที่สาม ไม่มีผลต่อคำตอบ ที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์ด้วยคำถามทางบวกไม่มีผลทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็น ด้วยมากกว่า เมื่อถามด้วยคำถามทางลบ

สมศรี วงศ์สวัสดิสกุล (2534) เปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อมูลจากการสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่มีชุดของคำถามเหมือนกัน ซึ่งครอบคลุมข้อมูลด้านข้อเท็จจริงและด้านความคิดเห็น พบว่า ข้อมูลด้านข้อเท็จจริงที่เก็บ รวบรวมด้วยการสอบถามมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้าง

ทิวาพร พลพานิช (2535) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการปรากฏตัวของบุคคลที่สามที่มีต่อคำตอบจากการสัมภาษณ์ครูเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการเรียนการสอน และการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียน ซึ่งบุคคลที่สามคือ เพื่อนครูและหัวหน้าหมวด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นครูผู้สอนที่ได้จากการสุ่มจากโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน โดยทำการวิจัยเชิงทดลอง ได้แก่ กลุ่มควบคุม 1 กลุ่มและกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สามคือ เพื่อนครูและหัวหน้าหมวด ไม่มีผลต่อคำตอบจากการสัมภาษณ์เรื่องการจัดการเรียนการสอน แต่มีผลต่อคำตอบจากการสัมภาษณ์เรื่องการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียน

อังสนา เปศะนันท์ (2536) ได้ศึกษาสาเหตุที่ทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมสุดตมสสารระเหยของนักเรียน 3 คน พร้อมทั้งดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดูดจนการป้องกันพฤติกรรมสุดตมสสารระเหยในเด็กชั้นประถมศึกษา ผลการศึกษาปรากฏว่าสาเหตุที่ทำให้เด็กมีพฤติกรรมสุดตมสสารระเหย สรุปว่า เกิดจากสาเหตุจากลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม คือ บุคลิกภาพอ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่มีความมั่นคงทางจิตใจ ก้าวร้าวต่อต้านสังคม นอกจากนี้ยังเกิดจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัญหาในครอบครัว วิธีการอบรมเลี้ยงดูไม่เหมาะสม เช่น การเลี้ยงดูอย่างเข้มงวดมากเกินไป หรือการเลี้ยงดูอย่างตามใจมากเกินไป

ประจิม เมืองแก้ว (2536) ได้ศึกษาสาเหตุที่ทำให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 4 คน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ พร้อมทั้งวิธีการให้การปรึกษาเพื่อช่วยเหลือ ผลปรากฏว่าสาเหตุที่ทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำแตกต่างกันไป ได้แก่ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม พื้นฐานทางการศึกษาต่ำมาตั้งแต่ต้น และมีปัญหาสุขภาพร่างกาย สาเหตุจากภูมิหลังทางครอบครัว ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูไม่ถูกต้อง ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ ระดับการศึกษาของบิดามารดาต่ำ ความสัมพันธ์ทางบ้านไม่ดี และปัญหาสิ่งแวดล้อมทางบ้านไม่ดี สาเหตุจากปัญหาการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนไม่เหมาะสม และการมีจำนวนอาจารย์ผู้สอนไม่สมดุลกับจำนวนนักเรียน มีนิสัยทางเรียนที่ไม่ถูกต้อง ขาดแรงจูงใจ การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการศึกษา ทำให้เป็นอุปสรรคในการเรียน ตลอดจนสาเหตุซึ่งเกิดจากการจัดการศึกษาจากส่วนกลาง และผู้วิจัยได้ให้ความช่วยเหลือโดยให้การปรึกษา เพิ่มแรงจูงใจในการเรียน แนะนำวิธีการเรียนที่ถูกต้อง การให้ความสนใจ ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนี้สูงขึ้น

รุ่งทิพย์ ยอดประดู่ (2537) ได้ศึกษาสาเหตุที่ทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมก่อกวนในชั้นเรียน วิธีการดำเนินการช่วยเหลือ และการป้องกันพฤติกรรมก่อกวนในชั้นเรียนในนักเรียนประถมศึกษา โดยใช้วิธีการศึกษารายกรณี จำนวน 5 คน พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมก่อกวนในชั้นเรียนเกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูไม่เหมาะสม สภาพครอบครัวแตกแยกและการคบเพื่อน ทำให้เด็กรู้สึกมีปมด้อยทางจิตใจ ขาดความรัก ความอบอุ่น จากบิดามารดา ขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และขาดการอบรมสั่งสอน ตลอดจนขาดกำลังใจในการพัฒนาตนเองให้ถึงศักยภาพสูงสุดของความสามารถ ในการศึกษากรณีช่วยทำให้นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น สามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ปราโมทย์ ทองสุข (2538) ได้พัฒนาแบบแผนการสร้างความสัมพันธ์ในการสัมภาษณ์เกษตรกร ที่มีผลต่อความจริงใจในการให้ข้อมูล ศึกษาที่เกษตรกรอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เลือกแบบเจาะจง จำนวน 60 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน โดยวิธีจับคู่ ผลการศึกษาพบว่า แบบแผนการสร้างความสัมพันธ์ในการสัมภาษณ์เกษตรกร มีหลักการ 3 ประการ คือ การวางแผน การปฏิสัมพันธ์ (Interaction plan) การติดต่อกับผู้ถูกสัมภาษณ์มากกว่าหนึ่งครั้ง (Multiple contact) และการใช้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อในการสร้างความคุ้นเคย (Significant person) มี 5 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2) เตรียมผู้สัมภาษณ์ 3) จัดหมายแจ้งเกษตรกรครั้งที่หนึ่งพร้อมผู้นำชุมชน 4) เริ่มสัมภาษณ์ และ 5) บันทึกการสัมภาษณ์ เมื่อวัดความจริงใจโดยใช้คำถามคู่ขนาน เกษตรกรที่สัมภาษณ์โดยใช้แบบแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น มีความจริงใจในการให้ข้อมูลมากกว่าที่สัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสร้างความคุ้นเคยที่ปฏิบัติโดยทั่วไป แต่เมื่อวัดความจริงใจด้วยการสัมภาษณ์ซ้ำ และการตรวจสอบกับข้อมูลเอกสาร พบว่าเกษตรกรทั้งสองกลุ่มมีความจริงใจในการให้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน

ธัชวรรณ พิมพ์งาม (2538) ได้ศึกษารายกรณีของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีปัญหาการปรับตัว โรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนจำนวน 4 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ การสังเกตและการบันทึกการสังเกต การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน อัดชีวประวัติ บันทึกประจำวัน สังคมมิติ แบบสอบถาม แบบสำรวจ และแบบทดสอบ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการปรับตัวของนักเรียนมีสาเหตุมาจากตัวนักเรียนคือเกิดความไม่สบายใจได้แก่ ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ และความเครียดซึ่งเกิดจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ และสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมที่บ้านได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู ส่วนที่โรงเรียน นักเรียนมีทัศนคติทางลบต่อครู อาจารย์ และเพื่อนๆ เมื่อทำการศึกษา

รายกรณีและช่วยเหลือพบว่า นักเรียนปรับตัวดีขึ้น โดยรู้จักตนเอง ยอมรับสภาพของตนเอง สามารถเผชิญอุปสรรคและหาแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

กรณีการ โตรส (2539) ศึกษาขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อการจ้างงานขององค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ วิธีการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สัมภาษณ์งานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 5 องค์การ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 ของตัวอย่างประชากรที่สุ่มแบบกลุ่มย่อย (Cluster Sampling) โดยศึกษาว่าประเภทกิจการขององค์การ เพศของผู้สัมภาษณ์และประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ ส่งผลต่อขั้นตอนการสัมภาษณ์ ได้แก่ การเตรียมงานก่อนการสัมภาษณ์ การให้ความสำคัญกับหัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการสัมภาษณ์ การดำเนินการสัมภาษณ์และการประเมินผลการสัมภาษณ์ผลการวิจัยพบว่า 1) ประเภทกิจการขององค์การมีผลต่อการดำเนินการสัมภาษณ์ คือองค์การรัฐวิสาหกิจประเภทบริการใช้ผู้สัมภาษณ์หลายคน (3-4 คน) และมีการบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าองค์การรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 2) เพศของผู้สัมภาษณ์มีผลต่อการดำเนินการสัมภาษณ์บางส่วน โดยผู้สัมภาษณ์เพศหญิงจัดการข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าผู้สัมภาษณ์เพศชาย 3) ประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ มีผลต่อการเตรียมงานก่อนการสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์สูงจะเตรียมการก่อนการสัมภาษณ์สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การสัมภาษณ์ต่ำ 4) ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อการจ้างงาน ได้แก่ ปัญหาการใช้ระบบอุปถัมภ์ ปัญหาไม่มีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากผู้รับการสัมภาษณ์ว่าจริงหรือไม่ และปัญหาผู้สัมภาษณ์ไม่ทราบเทคนิคการสัมภาษณ์

เกษราพร คุวาเทพ (2541) ได้สร้างและพัฒนาแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานสำหรับช่างเทคนิคอุตสาหกรรม โดยสร้างจากกรอบแนวคิดการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญฝ่ายบุคคลและหัวหน้าช่างเทคนิค ซึ่งครอบคลุมหลักเกณฑ์คุณสมบัติเฉพาะของช่างเทคนิค 7 คุณลักษณะ นำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อวัดคุณลักษณะของช่าง 6 คุณลักษณะ และแบบสังเกตซึ่งวัดบุคลิกภาพภายนอก หลังจากนั้นนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลจริงกับผู้สมัครซึ่งสอบผ่านข้อเขียนของบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีกรรมการผู้สัมภาษณ์แต่ละ 2 คน รวม 6 คน มีผู้สมัครที่ผ่านเข้ารอบของการสัมภาษณ์จำนวน 36 คน ซึ่งได้ผลการพัฒนาแบบสัมภาษณ์มีดังนี้ 1) องค์ประกอบของแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย (ก) แบบสัมภาษณ์ สร้างขึ้นจากหลักเกณฑ์คุณสมบัติเฉพาะซึ่งวัดคุณลักษณะของช่าง 6 คุณลักษณะ คือ ความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ ความอดทน แรงจูงใจ

ในการทำงาน ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์ แบบสัมภาษณ์มีข้อคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ และการให้คะแนนเป็นแบบมาตราประมาณค่า 3 ระดับ (๗) แบบสังเกตและวิเคราะห์สร้างขึ้นเพื่อวัดบุคลิกภาพภายนอกของช่างเทคนิค โดยสร้างเป็นรายการประเมินจำนวน 10 ข้อ และการให้คะแนนเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ 2) คุณภาพของเครื่องมือ การวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาได้จากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับข้อคำถามสัมภาษณ์และการให้คะแนน มีค่าระหว่าง 0.64-1.00 การวิเคราะห์ความตรงตามสภาพได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับระหว่างการให้คะแนนสัมภาษณ์ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ (ตามสูตรของ Spearman) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.72-0.96 และการวิเคราะห์ความเที่ยง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนของแบบสัมภาษณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.97-0.99 และแบบสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.98-0.99

ดวงกมล วงษ์ศรีหัต (2541) ได้ศึกษารายกรณีของนักเรียนที่มีปัญหาในการปรับตัวในครอบครัว ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนชุมชนวัดบางขัน อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 5 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน อัดซีดีประวัติและบันทึกประจำวัน สังคมมิติ แบบสำรวจและแบบสอบถาม แบบทดสอบและระเบียบวิธีสนทนา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปรับตัวของนักเรียนมีสาเหตุมาจาก นักเรียนมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม การอบรมเลี้ยงดูไม่ถูกต้อง ความสัมพันธ์ในครอบครัวไม่ดี ฐานะทางเศรษฐกิจในครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ ระดับการศึกษาของบิดามารดาต่ำ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัยไม่ดี การศึกษารายกรณีทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมปรับตัวในครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อครอบครัว รักและภูมิใจในครอบครัว สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในครอบครัวและเผชิญกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม

สุรพล สุขสายชล (2541) ได้ศึกษาสาเหตุของปัญหานักเรียนที่มีพฤติกรรมลักษณะโมฆะ และแนวทางช่วยเหลือ โดยใช้การศึกษารายกรณี นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 3 คน โดยพบว่า พฤติกรรมลักษณะโมฆะมีสาเหตุมาจากลักษณะส่วนตัวของนักเรียน ได้แก่ ปัญหาทางด้านอารมณ์ และบุคลิกภาพ ส่วนสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสม และสภาพชุมชนที่แออัด และพบว่าการศึกษารายกรณีทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมลักษณะโมฆะลดลง สามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ประไพพรรณ พังจิม (2542) ศึกษาพฤติกรรมการถามในปริศนการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ สองประเภท ได้แก่ การสัมภาษณ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากบทสัมภาษณ์ในช่วงทอล์คโชว์ของรายการ ทไวไลท์โชว์ และบทสัมภาษณ์ จากรายการไอทีวอทส์ค รายการละ 10 ครั้ง ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการถามที่ใช้ในปริศนการสัมภาษณ์มี 8 กลวิธี ได้แก่ การถามในลักษณะสรุปคำตอบ การชี้้นำคำตอบ การรุกไล่ด้วยคำถามต่อเนื่อง การเปลี่ยนคำถาม การซ้ำคำถาม การใช้ประโยค บอกล่าเพื่อขยี้ขุ การตั้งคำถามจากเหตุการณ์สมมติและการตั้งคำถามแย้ง และเพื่อให้การสัมภาษณ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้สัมภาษณ์ยังต้องใช้กลวิธีเสริมอีก 5 กลวิธี ได้แก่ การเสริมคำตอบ การทวนคำตอบ การกล่าวแสดงความชื่นชมผู้ให้สัมภาษณ์ การหยอกเย้าและการตบตบ เมื่อศึกษา เปรียบเทียบพบว่า ผู้สัมภาษณ์ในรายการโทรทัศน์ที่เน้นวัตถุประสงค์ต่างกันสองประเภท ใช้กลวิธี การถามและกลวิธีเสริมการถามแตกต่างกัน พฤติกรรมการถามและกลวิธีเสริมการถามที่ผู้สัมภาษณ์ ใช้ในรายการโทรทัศน์ที่เน้นวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้สัมภาษณ์เลือกใช้มากที่สุด เป็นลักษณะเด่นของการสัมภาษณ์ได้แก่ การถามในลักษณะสรุปคำตอบ การชี้้นำคำตอบ การเสริมคำตอบ การทวนคำตอบ การกล่าวแสดงความชื่นชมผู้ให้สัมภาษณ์และการหยอกเย้า ในขณะที่พฤติกรรมการถามและ กลวิธีเสริมการถามที่ผู้สัมภาษณ์ในรายการโทรทัศน์ที่เน้นวัตถุประสงค์ เพื่อหาข้อเท็จจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์เลือกใช้มากที่สุดเป็นลักษณะเด่นของการสัมภาษณ์ ได้แก่ พฤติกรรมการรุกไล่ด้วยคำถามต่อเนื่อง การเปลี่ยนคำถาม การซ้ำคำถาม การใช้ประโยคบอกล่าเพื่อ ขยี้ขุ การตั้งคำถามจากเหตุการณ์สมมติ การตั้งคำถามแย้งและการตบตบ

สุนีย์ ธีรวิรุฬห์ (2542) ได้ศึกษานักเรียนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน อัดชีวประวัติ บันทึกประจำวัน สังคม- มิติ แบบสำรวจ และแบบทดสอบ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนมีสาเหตุมา จาก นักเรียนที่มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม สัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี ฐานะทางเศรษฐกิจของ ครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ การศึกษาของบิดามารดาอยู่ในระดับต่ำ และการอบรมเลี้ยงดูจาก ครอบครัวไม่ถูกต้อง นักเรียนไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบของโรงเรียนได้ เห็นว่ามีการบังคับ มากเกินไป ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนได้ เรียกร้องความสนใจจากเพื่อน มักเกิดปัญหากับ กลุ่มเพื่อนเสมอๆ และพบว่าการศึกษาก่อนหน้านี้ศึกษาทำให้นักเรียนสามารถปรับพฤติกรรมและบุคลิก ภาพได้ดีขึ้น และมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อครอบครัว สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียนได้ดีขึ้น

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

Morris, J. R.,(1973) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ สำหรับบุคคลทั่วไป และทัศนคติที่มีต่อการสัมภาษณ์ พบว่าการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันในทางการสื่อสารมวลชนนั้นทำให้ได้ทัศนคติต่อผลการสัมภาษณ์และผลของการสัมภาษณ์ที่ต่างกันอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการบันทึกการสัมภาษณ์โดยการบันทึกเทป การจดโน้ต หรือการสัมภาษณ์โดยตรง

Klas, L. D. และ Peter, H. J.,(1973) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการเรียนเทคนิคการสัมภาษณ์โดยทฤษฎีและการปฏิบัติ พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนทฤษฎีกับการปฏิบัติจริง และมีการเรียนแบบไม่เคร่งครัดได้ผลดีกว่าการเรียนอย่างเคร่งครัดในบทบาททางการเรียนของนักเรียน

Dillon, J. T., (1979) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อบกพร่องของการใช้คำถาม ในการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าการถามด้วยคำถามธรรมดา นั้น บางครั้งก็ไม่สามารถใช้ได้กับเด็กนักเรียนโดยทั่วไปได้ เพราะฉะนั้นผู้สัมภาษณ์ต้องทบทวนลักษณะของนักเรียน และบุคลิกภาพเป็นรายบุคคล

Bensen,A.H.,(1980) ได้นำเทคนิคการสัมภาษณ์ไปใช้ในการประเมินพฤติกรรมและลักษณะของเด็กปัญญาอ่อน

Falus, I., (1985) ได้วิเคราะห์กิจกรรมของครูและความต้องการทางการตลาดของครูด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามและเทคนิคการสัมภาษณ์ร่วมกัน ซึ่งจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับครูมากกว่า 3,000 คนและใช้การสัมภาษณ์ จำนวน 100 คน พบว่าครูที่มีความต้องการสอนทั้งหลายมีการใช้เทคนิคต่างๆในการเรียนการสอนในห้อง และครูควรที่จะใช้วิธีวิทยากรวิจัยในการเรียนการสอน

Cohen, M. R. และ Furuness, L. B.; (1989) ศึกษาแนวคิดของเด็กเกี่ยวกับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ความรู้ทางวัฒนธรรมและประเพณี ซึ่งเป็นความรู้ทางชีวิตบนโลก โดยใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 แบบ คือ เทคนิคตารางแหล่งข้อมูล, เทคนิคการวาดภาพและการบรรยาย และเทคนิคการสัมภาษณ์จากเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 24 คน โดยแบ่งกลุ่มศึกษาเทคนิคละ 8 คน ผลการทดลองชี้ให้เห็นว่าการใช้เทคนิคแบบตารางแหล่งข้อมูลสอดคล้องกับภาพความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคนิคการวาดภาพ

และการบรรยายสอดคล้องกับภาพของวัฒนธรรมและประเพณี ส่วนเทคนิคการสัมภาษณ์จากเหตุการณ์สอดคล้องอย่างดีกับทั้งภาพความรู้ทางวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งผลการทดลองยังชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางวิทยาศาสตร์และความรู้ทางสังคมในโรงเรียน และอาจสนับสนุนการเน้นทางสังคม-วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้วย

Geiselman, R. E. และ Saywitz, K. J., (1991) ได้ศึกษาเรื่องเทคนิคการสัมภาษณ์ความรู้ (Cognitive Interview) สำหรับใช้กับเด็กที่เป็นเหยื่อและเป็นผู้เห็นอาชญากรรม ซึ่งการศึกษาได้พูดถึงการพัฒนาและการประเมินเทคนิคเพื่อการสัมภาษณ์เด็กอย่างมีประสิทธิภาพ ในเด็กที่เป็นพยานและเป็นเหยื่อของอาชญากรรม เทคนิคได้พัฒนามาจากหลักการของการจำ (ระลึก) ได้ ซึ่งถูกดัดแปลงขึ้นเพื่อหาความสามารถและข้อจำกัดของเด็ก

ขั้นแรกของการทดลอง ผู้ทดลองจะจัดเด็กอายุ 7-8 ปีหรือเด็กอายุ 10-11 ปี ให้เข้าคู่กับเด็กที่เป็นเหยื่อ โดยให้เด็กที่เป็นคู่นี้ได้เห็นเหตุการณ์ซึ่งคล้ายกับเหตุการณ์ที่เด็กที่เป็นเหยื่อได้เห็น แต่ไม่มีอันตรายใดๆ ต่อเด็ก ซึ่งจะมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ในฐานะเหยื่อด้วยเช่นกัน และเด็กที่เหลือก็เป็นพยานในเหตุการณ์ด้วย หลังจากนั้น 2 วันต่อมาเด็กแต่ละคนจะถูกถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ได้เห็น โดยผู้ชำนาญในการสัมภาษณ์ 9 คน ตัวแทนแต่ละคนจะใช้เทคนิคสัมภาษณ์ทั้งการสัมภาษณ์การรับรู้และการสัมภาษณ์มาตรฐานต่างๆ ไป การค้นพบชี้ให้เห็นว่าเทคนิคของคำถามที่ชี้แนะความจำตามหลักการของการรับรู้ทางจิตวิทยาสามารถเพิ่มปริมาณความจำของเด็กในแต่ละระดับอายุได้ โดยปราศจากผลกระทบต่อจำนวนสิ่งที่ไม่ถูก

ขั้นที่ 2 ประเมินประโยชน์ของเทคนิคการสัมภาษณ์การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่า ทั้งการสัมภาษณ์แบบการสัมภาษณ์การรับรู้ และการฝึกฝนเทคนิคการสัมภาษณ์ สามารถเพิ่มจำนวนการจำสิ่งที่ถูกได้

Ingham, A. M. และคณะ (1992) ได้จัดการสัมมนาเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ในการศึกษาระดับสูง : วิธีการคัดเลือกและการตรวจสอบที่เกิดประโยชน์แก่นักเรียนวิทยาศาสตร์ เพื่อนำผลการสัมมนาในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวิชาเคมี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อนักเรียนรุ่นต่อๆ มาและนักเคมีด้วยกัน โดยผลของการสัมมนาจะได้นำไปศึกษาและจัดทำเป็นโมเดลต่อไป

Down J. R., (1993). ได้นำเทคนิคการสัมภาษณ์ไปใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองและนักเรียน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจและเทคนิคการสัมภาษณ์ ซึ่งได้เสนอเกี่ยวกับการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ดังนี้

1. ควรทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์รู้สึกอิสระในการตอบ หรือได้ตอบในขณะที่รับการสัมภาษณ์
2. ผู้สัมภาษณ์ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน เพื่อสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ให้ชัดเจนขึ้น
3. ควรปล่อยให้มีการโต้ตอบระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ถามผู้สัมภาษณ์ได้

Fisher & Mc Cauley, (1995), Geiselman R.E. และคณะ (1993) และ Saywitz K.J. และคณะ (1991) กล่าวเกี่ยวกับการสัมภาษณ์การรับรู้ (Cognitive Interview) ว่าเป็นเทคนิคการสัมภาษณ์ที่ Fisher และ Geiselman ได้พัฒนาขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1984 ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์พยานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และต่อมาได้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์เด็ก

การพัฒนาวิธีการสัมภาษณ์แบบนี้มีกรอบแนวคิดมาจากทฤษฎีการรับรู้และจิตวิทยาสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความจำที่คลาดเคลื่อนของบุคคล โดยมีพื้นฐานหรือความเชื่อว่า

1. บุคคลจะสามารถดึงความทรงจำของตนกลับคืนมาได้และสามารถเรียงลำดับเหตุการณ์ก่อนหลังได้ จะต้องมีความมั่นใจก่อน
2. ความจำของบุคคลสามารถเชื่อมโยงต่อกันได้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องสัมพันธ์กันของเรื่องราวต่างๆ

Mordock, J. B., (1996) ได้นำเทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อให้เด็กที่มีปัญหาความบกพร่องทางเพศเปิดเผยข้อเท็จจริงเพื่อบำบัดรักษาอาการของเด็ก และพบว่าเมื่อมีการเปิดเผยข้อเท็จจริงแล้ว สามารถปรับปรุงและบำบัดให้ดีขึ้นได้ในระดับหนึ่ง

Memon A. และ Stevenage S. V., (1996) ได้ศึกษาเรื่องความสำคัญของเวลาและการฝึกหัดผู้สัมภาษณ์การรับรู้ (Cognitive Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้ในทางกฎหมายหรือใช้ในศาลเพื่อการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งพบว่าปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่พบบ่อยมากนั้น คือ เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เพียงพอ และการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ ซึ่งเมื่อศึกษาแล้วได้เสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้

1. ควรจัดแบ่งเวลาสำหรับการสัมภาษณ์ โดยไม่จำกัดเวลาจนเกินไป และเนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด จึงควรนำไปใช้กับงานที่เร่งด่วนก่อน (คดีร้ายแรง)

2. จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ โดยคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพื่อเข้ารับการอบรม ฝึกหัดขั้นตอนที่สลับซับซ้อนต่างๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และความสามารถเกี่ยวกับเทคนิคและการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. นักวิจัยในอนาคตน่าจะสามารถสร้างโครงสร้างของเทคนิคการสัมภาษณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์นำไปใช้ได้

Evans P. และ Fuller M., (1998) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของเด็กโดยการศึกษาจากสถานอนุบาล 3 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เด็กแบบ role-playing ภายใต้กรอบแนวคิดแบบปรากฏการณ์นิยม เพื่อตรวจสอบการรับรู้ของเด็กตามประสบการณ์ของเด็กเอง พบว่า การใช้เทคนิคการสัมภาษณ์สามารถทำให้เด็กเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของสถานอนุบาลได้ ซึ่งเด็กให้เหตุผลว่าชอบกิจกรรมของสถานอนุบาลบางกิจกรรมและไม่ชอบในบางกิจกรรม อาทิ ไม่ชอบกิจกรรมการเล่นของเพื่อนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว การอบรมและความอึดอัดต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างทำกิจกรรมประจำวัน เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษารังนี้ไม่สอดคล้องกับโปรแกรมที่สถานอนุบาลได้ตั้งใจจัดให้กับเด็กของสถานอนุบาลดังกล่าว

สมาคมเพื่อการบำบัดโรคเชิงจิตวิทยา (2003) (อ้างถึงใน Dennett และ Bekerian, 1995) กล่าวเกี่ยวกับการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบใช้จินตนาการเป็นหลัก (Image-Based) ในการสัมภาษณ์ความรู้ (Cognitive Interview) ว่า ในสภาพปัจจุบันมีการพัฒนาเทคนิคการสัมภาษณ์สำหรับเด็กมากมาย แต่เทคนิคแต่ละเทคนิคก็มีความจำเพาะและไม่เหมาะสมกับเด็กทุกวัย

ดังนั้นสมาคมจึงพัฒนาเทคนิคการสัมภาษณ์เด็กโดยใช้จินตนาการของเด็กเข้ามาใช้ในระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเทคนิคหนึ่งที่พัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิดว่า สิ่งแวดล้อมและเรื่องราวเกี่ยวกับจิตของเด็กมีผลต่อการตอบคำถามของเด็ก กล่าวคือ เด็กสามารถจะคุยเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ได้ ถ้ามีอุปกรณ์ช่วยขณะสัมภาษณ์ เช่น รูปภาพของครอบครัว ของเล่นที่เด็กชอบ หรือวัสดุต่างๆ ที่อยู่ใกล้ตัวเด็กให้เด็กได้เล่นหรือได้เห็น เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้เด็กผ่อนคลายความจำต่างๆ ได้ดี และช่วยลดความเครียดหรือความกลัวของเด็กระหว่างการสัมภาษณ์ได้ เนื่องจากเด็กนั้นอายุน้อย อาจจำอะไรได้ไม่มากนักเท่ากับผู้ใหญ่ จึงต้องกระตุ้นด้วยสิ่งของรอบตัว

นอกจากนี้ เด็กมักมีจินตนาการที่น่าสนใจ ถ้าให้เด็กปิดตาแล้วพยายามจินตนาการถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ เด็กจะรายงานสิ่งที่จินตนาการออกมาได้ดี แต่อย่างไรก็ตามเราต้องสัมภาษณ์ทันทีทันใดที่เด็กจินตนาการได้ เพราะเมื่อเวลาผ่านไป เด็กก็จะเกิดความสับสน

และลำดับเหตุการณ์ก่อนหลังได้ไม่ดีเท่าตอนแรก ดังนั้นจึงเป็นความจำกัดในเรื่องของเวลา และลำดับก่อนหลังของเหตุการณ์

Lindberg M. A. และคณะ, (2003) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเทคนิคการสัมภาษณ์เด็กด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกัน 3 เทคนิค

กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ 1) เด็กจำนวน 64 คน ซึ่งคัดมาจากเด็กที่อยู่ในครอบครัวที่มีรายได้ต่ำถึงรายได้ปานกลาง เป็นเด็กอนุบาล 1 จำนวน 33 คน อายุเฉลี่ย 6.6 ปี และเด็กอนุบาล 2 จำนวน 31 คน อายุเฉลี่ย 7.8 คน และ 2) นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 64 คน เป็นชาย 12 คน หญิง 40 คน และไม่ระบุเพศ 12 คน โดยมีฐานะใกล้เคียงกับเด็ก

ลักษณะการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงทดลอง เด็กทุกคนจะได้ดูวิดีโอ และเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยนักศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์เด็ก ซึ่งนักศึกษาจะได้รับการฝึกฝน การอบรม และได้รับคู่มือเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการสัมภาษณ์เด็กด้วย โดยนักศึกษา 1 คน ต่อเทคนิคการสัมภาษณ์ 1 เทคนิค นักศึกษาจะไม่ได้ดูวิดีโอ และจะไม่รู้ว่าเป็นวิดีโอเกี่ยวกับเรื่องอะไร จะรู้แต่เพียงว่าไม่เกี่ยวกับเรื่องเพศ (sex) แต่นักศึกษาจะทราบจุดประสงค์ว่า พวกเขาต้องสัมภาษณ์เพื่อให้รู้ให้ได้ว่าเป็นวิดีโอเกี่ยวกับเรื่องอะไร โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ 1 ใน 3 เทคนิคนี้

รายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ 3 แบบมีดังนี้

1. Child Protective Services Interview (CPS Interview)

วิธีนี้มีการออกแบบให้ยืดหยุ่นและไวต่ออารมณ์ความรู้สึกของเด็ก ผู้สัมภาษณ์จะเข้าถึงข้อมูลโดยการค้นพบความกลัว การรับรู้ ความกังวลที่เด็กอาจจะมี หากว่าเด็กพูดอะไรที่น่าแปลกใจก็ให้พูดอะไรบางอย่าง เช่น “แล้วยังไงต่อ” เพื่อเก็บข้อมูลความคิดของเด็ก

ผู้สัมภาษณ์จะถูกสอนวิธีการตั้งคำถามดังนี้

- คำถามทั่วไป เช่น “เป็นไงบ้าง” หรือ “เล่าให้พี่ฟังเยอะๆ ชิวๆ”
- คำถามเจาะ เช่น “เป็นยังไงบ้างที่ได้เดินตามพ่อ”
- คำถามหลายคำตอบ เช่น “เขาตีหนูด้วยมือหรือไม้”
- คำถามใช่หรือไม่ใช่ เช่น “เขาบอกหนูหรือไม่ได้บอก”
- คำถามนำ เช่น “เขาให้หนูนอนข้างนอกใช่ไหม”

ผู้สัมภาษณ์จะถูกสอนให้พยายามใช้คำถามทั่วไป และคำถามเจาะ เพื่อหลีกเลี่ยงคำถามนำ วิธีการ CPS นี้จะใช้ตุ๊กตาช่วยด้วย เพื่อให้ได้รับข้อมูลได้ดีขึ้น โดยตุ๊กตานั้นจะทำจากพลาสติก มีตุ๊กตาผู้ชาย-ผู้หญิง สูง 6.5 เซนติเมตร และเด็กชาย-เด็กหญิง สูง 4.5 เซนติเมตร

เด็กจะถูกถามว่าเขาทำอะไรกันในวิดีโอ ผู้สัมภาษณ์สังเกตตุ๊กตาและจำเป็นต้องพูดว่า “แสดงให้พี่ดูหน่อยได้ไหม”

2. The Yuille step-wise Interview

นักศึกษากลุ่มที่ 2 จะได้เรียนรู้วิธีนี้โดยออกแบบตามเป้าหมายทางจิตใจ 3 อย่างคือ

1. เพื่อให้กระทบกระเทือนต่อเด็กให้น้อยที่สุดในการสัมภาษณ์
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพให้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกัน

ก็ให้มีการปนมาของข้อมูลอื่นๆ ให้น้อยที่สุด

3. เพื่อคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ของการสืบสวน

ขั้นที่ 1 การตั้งคำถามคือ ให้เล่าอย่างอิสระ ผู้สัมภาษณ์ถามถึงเหตุการณ์ทั้งหมด โดยมีวิธีการถาม เช่น “เกิดอะไรขึ้นอีก” “หนูกำลังพูดว่า...” “แล้วเกิดอะไรขึ้น”

ขั้นที่ 2 หลังจากเด็กเล่าเหตุการณ์จนเสร็จ ผู้สัมภาษณ์จะถูกสอนให้เริ่มถามคำถามที่อธิบายรายละเอียดของเหตุการณ์ เช่น “หนูจำได้ไหมมีอะไรอีกที่เกิดในสวนหลังบ้าน” และคำถามไม่ควรถามนำและไม่ควรมีคำตอบอยู่ในคำถาม

ขั้นที่ 3 ขั้นสุดท้ายจะเจาะลึกและติดตาม เพื่อให้รู้รายละเอียดอย่างเจาะจงในวิดีโอที่เด็กได้ดู

3. Modified Structured Interview

นักศึกษากลุ่มที่ 3 จะได้ศึกษาวิธีนี้ กล่าวคือ หลังจากเด็กเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างอิสระ ผู้สัมภาษณ์จะให้แผ่นคำถาม ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้เด็กนึกออกว่า ใคร ทำอะไร เมื่อไร และที่ไหน ในรายละเอียดของเหตุการณ์ แผ่นคำถามจะประกอบด้วย 5 ประเภทที่ต่างกัน คือ

1. แผ่นคำถามความกลัว เช่น “เมื่อหนูดูวิดีโอ ใครที่หนูกลัวที่สุด” แล้วถามตาม เช่น “เขาทำอะไรให้หนูกลัว” “เขาทำอย่างไร” “เขาพูดอะไร” “มันเกิดขึ้นตอนไหน”
2. คำถามคนแสดง เช่น “ใครอยู่ในห้องเมื่อเกิดเรื่องขึ้น” (ถามด้วยว่าใส่เสื้อสีอะไรเป็นต้น)
3. คำถามอย่างไร เช่น “เขาตั้ง เขาตะตะต้องตัวหรือเขาทำอะไรบ้าง” อาจถามตามว่า สีอะไร ขนาดเท่าไร เป็นต้น
4. ถามสถานที่ เช่น “กรุณาเล่าเกี่ยวกับห้อง และบ้านให้ฟังหน่อย” แล้วถามตามว่า “มีอะไรในห้อง และบ้านบ้าง” หรือ “คนเหล่านั้นอยู่ที่ไหน” “หนูอยู่ที่ไหน”
5. แผ่นสุดท้ายเป็นข้อมูลตรวจสอบ เช่น “มีใครอร้องหนูให้บอกที่เกี่ยวกับสิ่งที่หนูเห็นใช่ไหม”

อุปกรณ์ที่ใช้ในการทดลอง คือ วิดีโอ ขนาด 3.5 นาที มีเด็กผู้ชาย 2 คน อายุ 5 และ 11 ปี กลับมาบ้านหลังโรงเรียนเลิกแล้ว นั่งกินขนม เคียงกันและเล่นวิดีโอเกม เมื่อแม่กลับ

มาถึงบ้านและขอร้องไห้เด็กชายที่อายุน้อยกว่าให้ช่วยเก็บของที่ซื้อมา แต่เด็กไม่สนใจแม้ว่าจะขอร้องหลายครั้ง แม่เลยตบหน้าเด็ก ล้มลงกองกับพื้น เลือดไหลออกปาก (ในวิดีโอไม่เห็นเลือด) แล้วแม่จึงลากเด็กที่เป็นที่ให้มาเช็ดเลือด

การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้วิธีการตรวจให้คะแนนถูก-ผิดจากข้อมูลของนักศึกษา เช่นตีที่ไหน ถูกให้ 1 ผิดให้ 0 แล้วคิดเป็นร้อยละในแต่ละข้อในแต่ละเทคนิค เพื่อเปรียบเทียบ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า Modified Structure interview ดีกว่า Yuille Step-Wise Interview และ Child Protective Services (CPS) Interview อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์ในประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีทั้งวิธีการวิจัยเชิงทดลองและที่ไม่ใช่เชิงทดลอง งานวิจัยเชิงทดลองที่พบเป็นการศึกษาผลของบุคคลที่สามที่มีต่อคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ ส่วนงานวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง เป็นงานวิจัยเชิงพัฒนา กล่าวคือการพัฒนาแบบแผนการสัมภาษณ์และแบบสัมภาษณ์ และกลุ่มเป้าหมายเป็นครูผู้สอน เกษตรกร และพนักงานในองค์กรต่างๆ เป็นต้น

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลหรือรายกรณีเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนของครู พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเพื่อการแนะแนวให้การปรึกษาและช่วยเหลือ ซึ่งศึกษาเฉพาะนักเรียนที่มีปัญหา ได้แก่ การศึกษานักเรียนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวในชั้นเรียน พฤติกรรมลักขโมย พฤติกรรมสุดตมสารระเหย พฤติกรรมกรณีย์โรงเรียน นักเรียนที่มีการยอมรับตนเองต่ำ โดยใช้การศึกษารายกรณี จำนวนกรณีศึกษาอยู่ระหว่าง 3-10 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสังเกตและการบันทึกการสังเกต การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน อัตราชีวิตประวัติ บันทึกประจำวัน สังคมมิติ แบบสอบถาม แบบทดสอบ และระเบียบสนทนา การศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลนี้ทำโดยนักวิจัยภายนอก ไม่พบกรณีการศึกษาที่ครูผู้สอนและครูที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลหรือการศึกษาเพื่อรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลอย่างทั่วถึงทุกคน

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบการนำเทคนิคการสัมภาษณ์ไปใช้ และการเปรียบเทียบเทคนิคการสัมภาษณ์ต่างๆ ไม่พบว่าผู้วิจัยระบุเกี่ยวกับปัญหาของการนำเทคนิคการสัมภาษณ์ไปใช้ แต่พบว่าเทคนิคการสัมภาษณ์แบบใดดีกว่าแบบใดจากการศึกษางานวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วยังไม่สามารถสรุปได้ว่าเทคนิคการสัมภาษณ์แบบใดดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นเด็ก อายุในช่วง 6 – 11 ปี

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาโดยเน้นให้ครูเป็นผู้ศึกษานักเรียนในโรงเรียนของตนด้วยตัวครูเอง โดยไม่ผ่านผู้วิจัยภายนอก ดังนั้นจึงจะพัฒนาเทคนิคในการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยเปรียบเทียบเทคนิคการสัมภาษณ์ระหว่างเทคนิคการสัมภาษณ์ของครูแนะแนวและครูที่ไม่ใช่ครูแนะแนว เพื่อให้ครูนำไปใช้ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล และทำให้ครูรู้จักนักเรียนได้มากขึ้น

และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดทางทฤษฎีในการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดทฤษฎี



จากกรอบแนวคิดทางทฤษฎี ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

