

กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ "สวนดุสิตโพล"



นางสาวนภาพรอรณ ฉนิษฐ

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาอาชีวศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-4623-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION PROCESS IN COLLECTING DATA OF SUAN DUSIT POLL

Miss Napapan Thanitsorn

สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Speech Communication

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-4623-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์	กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล”
โดย	นางสาว นภาพรธรณ ธนีสสร
สาขาวิชา	วาทวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(ศาสตราจารย์ ดร.สุรพล วิรุฬห์รักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์)

สภามหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นภาพรพรณ ธนิสสร : กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ "สวนดุสิตโพล" .

(COMMUNICATION PROCESS IN COLLECTING DATA OF SUAN DUSIT POLL)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.อวยพร พานิช , หน้า 119. ISBN 974-17-4623-7.

การศึกษาเรื่องกระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ "สวนดุสิตโพล" มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลของ "สวนดุสิตโพล" และ 2) เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูลของ "สวนดุสิตโพล" งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการสังเกต

ผลการวิจัยพบว่า

กระบวนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ "สวนดุสิตโพล" จะเริ่มด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อที่จะกำหนดวิธีการในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเริ่มต้นด้วยขั้นตอนการทักทาย และตามด้วยการแนะนำตัวว่า "มาจากสวนดุสิตโพล" เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในตัวผู้สัมภาษณ์ จากนั้นจะสร้างความสัมพันธ์โดยการเกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อโพลเพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง และรอให้กลุ่มตัวอย่างตอบรับหรือปฏิเสธแบบสอบถาม แล้วปิดการสนทนาด้วยการกล่าวขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยหลักที่จะเป็นตัวกำหนดการได้รับการตอบรับจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะดึงดูดใจของผู้สื่อสารในรูปร่างหน้าตาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและได้รับการตอบรับจากกลุ่มตัวอย่างได้ดี ทั้งนี้เมื่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยจะได้รับการตอบรับที่รวดเร็วกว่าเจ้าหน้าที่ที่แต่งกายไม่สุภาพ โดยเจ้าหน้าที่ที่แต่งกายไม่สุภาพ จะต้องเพิ่มประโยคการสนทนามากขึ้นเพื่อที่จะทำให้ได้รับการตอบรับหรือได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยรอง คือ เกิดจากประสบการณ์และทักษะในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการตอบรับที่ดีขึ้น คือ มีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากกว่าการที่จะให้ความร่วมมือเพราะต้องการปิดความรำคาญ หรือตอบแบบขอไปที

นอกจากบุคลิกภาพของผู้สัมภาษณ์และประสบการณ์ในการเก็บข้อมูล รวมถึงทักษะในการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์จะมีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว แหล่งที่มาของผู้สัมภาษณ์ คือ "สวนดุสิตโพล" ในทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์เองก็ยังคงส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยเช่นกัน

ภาควิชา วททวิทยาและสื่อสารการแสดง.....	ลายมือชื่อนิสิต
สาขาวิชา.....วททวิทยา.....	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ปีการศึกษา 2546.....	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4585089528 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEYWORD : COMMUNICATION / COLLECTING DATA / SUAN DUSIT POLL

NAPAPAN THANITSORN : COMMUNICATION PROCESS IN COLLECTING DATA OF SUAN DUSIT POLL. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. UAYPORN PANICH , 119 pp. ISBN 974-17-4623-7.

The purposes of this research are 1) To study the communication process of interviewer to interviewee in collecting data of Suan Dusit Poll and 2) To study the communication method of interviewer in to be able to receive cooperation and not to be able to receive cooperation from interviewee in collecting data of Suan Dusit Poll . This research uses a qualitative method in collecting data from interview , questionnaire and observation .

The communication process of Suan Dusit Poll's officer will begin with analysing the sample group of receiver to determine the accessing way for each kind of sample group. In general, the officer will start with greeting and follow by introducing themselves that they come from "Suan Dusit Poll" to create more belief & trust in the interviewer, then they'll make a relationship by hinting the situation which is related to the poll's topic to let the interviewer interested in the topic and waiting for their approval or their refusal to answer, and finally closing the conversation by appreciating them for their answer.

The main factor that determines the response of the interviewees is the physical attraction of the interviewers. It is an important factor for the officers to approach and to receive the response from the sample group. For example, the officers who dress politely will receive the response quicker than ones that dress impolitely. The officers who dress impolitely have to increase more conversation in order to get the interviewees' response or cooperation to answer the questionnaires.

The second factor is the experience and the communication skills of the officers. This will create better response that is the interviewees will have the willingness to give the cooperation to answer the questionnaires than giving the cooperation because they want to avoid the annoyance or answer the questions reluctantly.

In addition to the physical appearance, experience in collecting the data and communication skills of the interviewers that will effect the cooperation of the sample group, the attitude of the interviewees towards source of the interviewers; "Suan Dusit Poll" will effect the response of the interviewees as well.

Department Speech Communication and Performing Arts.....	Student's signature.....
Field of studySpeech Communication.....	Advisor's signature.....
Academic year2001.....	Co- Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาจาก อ.อวยพร พานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่คอยให้คำแนะนำดี ๆ มาตลอด ขอขอบพระคุณ อ.เมตตา วิวัฒน์านุกูล ประธานกรรมการ และ อ.ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ กรรมการ ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผ่านมาได้ด้วยดี รวมทั้งขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาวาทยุทธศาสตร์และสื่อสารการแสดงทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ให้ตลอดช่วงระยะเวลา 2 ปีที่เรียนอยู่ที่นี้

ขอขอบคุณ ผ.ศ.สุชุม เฉลยทรัพย์ อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ รวมทั้งอนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูลจาก “สวนดุสิตโพล” ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน และขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ จาก “สวนดุสิตโพล” ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ขอบคุณ เพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทั้ง 18 คน : พี่น้อง พี่เบิ้ล มายด์ พี่แอม ปาล์ม เมย์ พี่เอ๋ ตั๋ง ม้อย ธง สุน นก ต้า จำ ดีเคยย์ ปวยซัง นิก ทวาย (เรียงตามอายุนะ) ที่ทำให้เราได้เรียนรู้และเข้าใจในบางสิ่งบางอย่างชัดเจนขึ้น (สิ่งใดบ้างคิดเอาเองนะ) ที่ไม่รู้ก็ได้รับรู้ (จากการถ่ายทอดประสบการณ์ของเพื่อน ๆ) ที่รู้อยู่แล้วก็รู้ลึกก็รู้จริงเข้าไปใหญ่ (อะยังงั้นเนี่ย)

ขอบคุณ พี่ ๆ ที่ บริษัท มินเซนแมชชีนเนอร์ จำกัด ไม่ว่าจะ เป็น พี่เล็ก พี่เก๋ พี่ติ พี่ดา พี่เอก พี่แก้ว พี่เพียร พี่ปริดา พี่ตุ้ม พี่จ้อย พี่โกะ พี่นพ ที่คอยส่งแรงใจและลุ้นว่าเมื่อไหร่จริงจะจบซะที

ขอบคุณ ผึ้ง ปุ๊ก พี่ปี แอน และน้องหญิง ที่คอยให้คำปรึกษาและรับฟังจึงระบายความเครียดโดยไม่บ่นและวางสายโทรศัพท์ไปซะก่อน

ขอบคุณ พี่นุ่น น้องจ้อย และน้องเฮียะ ที่เป็นกำลังใจในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะต้องเรียนให้จบเร็ว ๆ ด้วยเหตุผลที่ว่า “ส่งสารม้าม้ากับป่าป่า”

สุดท้ายที่ต้องขอขอบคุณมากที่สุด ก็คือ ม้าม้าและป่าป่า ที่ช่วยให้ทุนการศึกษาให้กำลังใจ ให้ความรัก และให้ชีวิต จนทำให้จึงมีวันนี้

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ง.
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ.
กิตติกรรมประกาศ	ฉ.
สารบัญ	ช.
สารบัญตาราง	ณ.
สารบัญภาพ	ญ.

บทที่	หน้า
-------	------

1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามนำวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล	6
แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร	12
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	14
แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงสำรวจ	18
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3. วิธีดำเนินการวิจัย	33
รูปแบบการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
การนำเสนอข้อมูล	37
4. ผลการวิจัย	38
4.1 ผลการสังเกตการณ์	39
4.2 ผลของแบบสอบถาม	57
4.3 ผลการสัมภาษณ์	65
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผล	81
ปัญหาแลอุปสรรค	86
ข้อเสนอแนะสำหรับ “สวนดุสิตโพล”	87
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ	88
รายการอ้างอิง	89
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก. รายชื่อโพล เดือนธันวาคม 2546	96
ภาคผนวก ข. รายชื่อโพล เดือนมกราคม 2547	98
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างโพล	100
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างการนำเสนอผลโพลทาง Internet	108
ภาคผนวก จ. แบบสอบถาม	113
ภาคผนวก ฉ. แบบสังเกตการณ์	115
ภาคผนวก ช. อิทธิพลของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ต่อกันและกัน	116
ภาคผนวก ซ. ตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Fowler, F.J.)	117
ภาคผนวก ฌ. แผนที่แสดงบริเวณที่ทำการเก็บข้อมูล	118
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	119

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนโพล แบ่งแยกตามช่องทางการสื่อสาร	33
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนโพล แบ่งแยกตามประเภทของแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 3 สรุปขั้นตอนการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า	45
ตารางที่ 4 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า.....	48
ตารางที่ 5 สรุปลักษณะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง	54
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของเพศและอายุ	57
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาและอาชีพ	58
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 10 แสดงเหตุผลในการให้/ไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	60
ตารางที่ 11 แสดงการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง	61
ตารางที่ 12 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อเจ้าหน้าที่	62
ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแบบสอบถาม	63
ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ “สวนดุสิตโพล”	64
ตารางที่ 15 แสดงลักษณะการสื่อสารที่ได้/ไม่ได้รับความร่วมมือ	82
ตารางที่ 16 แสดงรายชื่อโพลในการทำวิจัยเดือนธันวาคม 2546	96
ตารางที่ 17 แสดงรายชื่อโพลในการทำวิจัยเดือนมกราคม 2547	98
ตารางที่ 18 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Fowler, F.J.)	117

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ		หน้า
ภาพที่ 1	แสดงพลวัตของความไว้วางใจระหว่างบุคคล	18
ภาพที่ 2	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	31
ภาพที่ 3	แสดงการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน	66
ภาพที่ 4	อิทธิพลของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ต่อกันและกัน	116
ภาพที่ 5	แสดงสถานที่ในการเก็บข้อมูลโดยสังเขป	118



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าประเทศไทยเริ่มให้ความสำคัญต่อระบบการเมืองการปกครองเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เกิดจากการแข่งขันทางการเมืองสูง ทุกฝ่ายพยายามที่จะยึดครองช่องทางหรือพื้นที่สื่อต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการปลุกเร้ากระแสสังคมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและคล้อยตามไปตามความต้องการของผู้ถือครองสื่อ อย่างไรก็ตามประชาชนก็มีส่วนร่วมหนึ่งที่สามารถนำมาคานอำนาจดังกล่าวได้ ซึ่งในยุคแรก ๆ ที่มีการสำรวจประชาชนนั้นถูกมองว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ล้นและมากเกินไป ทำให้ไม่มีวิธีการดำเนินการสำรวจที่เป็นวิทยาศาสตร์พอ เพื่อแก้ปัญหาความไม่เป็นตัวแทน เทคโนโลยีโพลที่ถูกนำมาใช้และถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำโพลแบบวิทยาศาสตร์ คือการใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ด้วยกลวิธีในการสุ่มตัวอย่างนี้เอง ได้ทำให้สามารถกล่าวอ้างความชอบธรรมในการเป็นตัวแทนความคิดเห็นส่วนใหญ่ได้

โพล คือ การถามคำถามชุดเดียวกันต่อคนจำนวนมากหรือที่เรียกว่าการสำรวจความคิดเห็น / ทศนคติของคนในสังคมต่อประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ทำโพลต้องการศึกษา สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ได้มีการทำโพลเป็นครั้งแรก ที่เรียกว่า NIDA POLL ซึ่งเป็นโพลทำนายผลการเลือกตั้งทั่วไปที่มีขึ้น ณ วันที่ 26 มกราคม 2518 นับจากนั้น จึงมีสำนักโพลเบ่งบาน จนดูเหมือนว่าการทำโพลจะเป็นประเพณีที่นิยมคู่มากับเทคนิคการเลือกตั้งในระบบเสรีประชาธิปไตยไปแล้ว จากนิดาโพล มาสู่จริยบุทธิโพล แห่งสถาบันวิจัยสังคมจุฬาฯ ไหรคคอมพิวเตอร์ นิยม ปุราคำ แห่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาสู่ยุคของ “สวนดุสิตโพล” (สัญลักษณ์ เหลืองวิสุทธิ , 2540 : 2 - 3)

“สวนดุสิตโพล” เป็นหน่วยงานที่ทำการสำรวจความคิดเห็น ทศนคติของประชาชน ที่จัดตั้งโดยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งผลงานหลายชิ้นของ “สวนดุสิตโพล” เป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ การวางแผนและการปฏิบัติงาน ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การสำรวจความพึงพอใจต่อหน่วยราชการ 140 หน่วยงาน และการสะท้อนเหตุการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจและสังคมที่ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยสภาพการณ์ปัจจุบัน “สวนดุสิตโพล” เป็นหน่วยงานที่มีผลงานสม่ำเสมอ นับตั้งแต่การทายผลการเลือกตั้งที่แม่นยำ การตรวจสอบความคิดเห็นของประชาชนทุกสถานการณ์ที่สามารถตอบความอยากรู้อยากเห็น และเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญของสื่อมวลชนทุกแขนง (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต , 2546)

แต่เดิม “สวนดุสิตโพล” จะให้นักศึกษาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี ทำการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งถือเป็นงานภาคสนามเพื่อให้ นักศึกษาได้ฝึกทักษะและประสบการณ์ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง และในฐานะที่ผู้วิจัยเองก็จบการ ศึกษาจากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทำให้ผู้วิจัยมอง ว่าวิธีการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” นั้น มีความสำคัญ อย่างยิ่งในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพราะเป็นการยากที่จะทำให้ทุกคนให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม เราจะมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างไรบ้างที่จะทำให้เราสามารถ คาดเดาได้ว่าบุคคลใดที่จะให้ความร่วมมือหรือไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และมี วิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างอย่างไรที่จะสามารถสร้างความไว้วางใจเพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถาม

ความน่าสนใจในการศึกษากระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิต โพล” อีกประการหนึ่งเกิดขึ้นจากการที่เมื่อโพลมีบทบาทสำคัญที่จะทำหน้าที่แทนเสียงของประชา ชนส่วนใหญ่ “สวนดุสิตโพล” ในฐานะเป็นผู้รวบรวมและประมวลผลความคิดเห็นของประชาชนนั้น มีวิธีการในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอย่างไร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิด เห็นของประชาชน และปัจจัยหรือตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อการที่จะได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับ ความร่วมมือจากประชาชนทั่วไปในการตอบแบบสอบถาม โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็น ถึงภาพรวมการทำงานของ “สวนดุสิตโพล” และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานใน การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อวงวิชาการและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการเก็บข้อมูลใน ลักษณะอื่น ๆ ได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล”
2. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล”

คำถามนำวิจัย

1. การสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” มีลักษณะอย่างไร
2. วิธีการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ในลักษณะใดที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล”

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาวิจัยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ที่ทำการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ซึ่งจะศึกษาเฉพาะช่องทางการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยทำการศึกษาวิจัยระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2546 – 31 มกราคม 2547

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากเดิม “สวนดุสิตโพล” ส่วนใหญ่จะให้นักศึกษาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ทุกชั้นปี ทำการลงพื้นที่ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งถือเป็นงานภาคสนามเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะและประสบการณ์ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง แต่ในปัจจุบัน “สวนดุสิตโพล” มีบุคคลากรที่ทำกรลงพื้นที่ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนอยู่หลายฝ่ายด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” 60% สำนักงานอธิการบดี 15% นัก

ศึกษาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี 15% และเครือข่าย 10% ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะศึกษาวิธีการเก็บข้อมูลจากทุกฝ่ายไปพร้อม ๆ กันได้ ดังนั้นจากสัดส่วนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” สถาบันราชภัฏสวนดุสิตเท่านั้น (พบรัก แยมฉิม , **สัมภาษณ์** , 28 มกราคม 2547)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

โพล หมายถึง การถามคนจำนวนมากด้วยคำถามชุดเดียวกัน หรือที่เรียกว่าการสำรวจความคิดเห็น / ทศนคติของคนในสังคมต่อประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ทำโพลต้องการศึกษา

กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสาร ความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล”

การเก็บข้อมูล หมายถึง วิธีการเลือก และการเข้าถึงประชาชนที่จะถูกเลือกมาเป็นผู้ที่จะถูกสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า หมายถึง การที่ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสได้พูดคุยโต้ตอบกันกับผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยการเห็นหน้าค่าตา และลักษณะท่าทางระหว่างกัน

ผู้สัมภาษณ์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” ที่ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเท่านั้น

ผู้ถูกสัมภาษณ์ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ผู้สัมภาษณ์เข้าไปสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูล

วจนภาษา หมายถึง การใช้ถ้อยคำหรือคำพูดเป็นตัวสื่อในการสื่อสาร

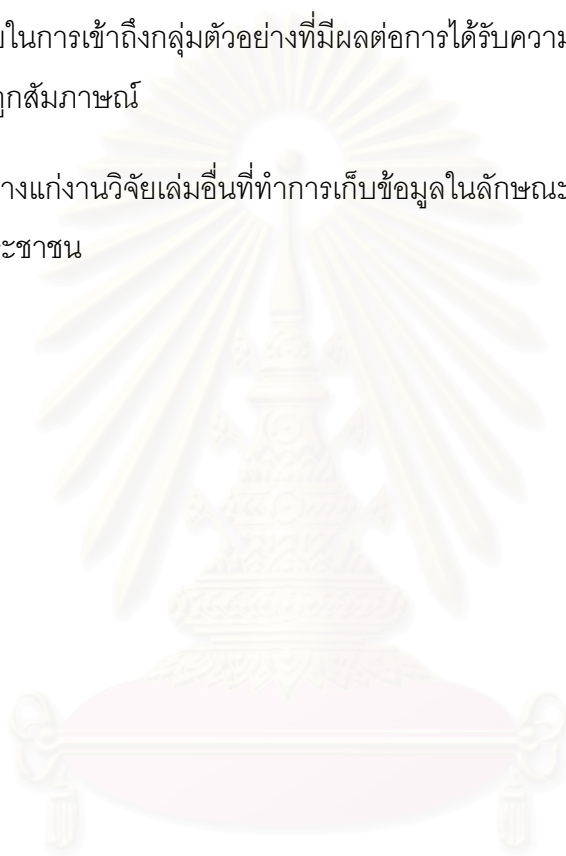
อวจนภาษา หมายถึง การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด(ภาษาท่าทาง) เป็นการกระทำทุกอย่างไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ที่จะก่อให้เกิดการสื่อความหมายแทนคำพูด

การได้รับความร่วมมือ หมายถึง การที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ยอมตอบแบบสอบถามหรือรับเอาแบบสอบถามจากผู้สัมภาษณ์เพื่อไปกรอกข้อความเองเท่านั้น

การไม่ได้รับความร่วมมือ หมายถึง การที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ยอมตอบแบบสอบถาม บอกรับ หรือปฏิเสธไม่รับแบบสอบถามจากผู้สัมภาษณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงกระบวนการสื่อสารในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง
2. ทราบถึงวิธีการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ในลักษณะใดที่มีผลในการได้รับความร่วมมือหรือไม่
ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล”
3. ทราบถึงปัจจัยในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความ
ร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์
4. เพื่อเป็นแนวทางแก่งานวิจัยเล่มอื่นที่ทำการเก็บข้อมูลในลักษณะเดียวกันกับการสำรวจความ
คิดเห็นของประชาชน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

จากหัวข้อการวิจัย กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” จะใช้ทฤษฎีดังต่อไปนี้เป็นการรอบสำหรับการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.1 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำการสื่อสารในลักษณะตัวต่อตัว (person – to - person) คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) การสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้ทั้งกรณีคน 2 คน เช่น การพูดคุยระหว่าง 2 คน การคุยโทรศัพท์ เป็นต้น และกรณีกลุ่มย่อย เช่น การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น (ปรมะ สตะเวทิน , 2540 : 35)

2.2 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) หมายถึง มีลักษณะต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นการกระทำซึ่งได้ตอบกลับไปกลับมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยทั้งสองฝ่ายสลับกันเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ 6 ประการ คือ (Stueat and Moran , 1993 อ้างใน อรรนุช เมฆาวิบูลย์ , 2539 : 14 – 15)

1. ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร (Source) คือ บุคคลหรือแหล่งที่มาของข่าวสาร ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารจะต้องเข้ารหัสข่าวสาร (Encode) ก่อน เช่น การเขียนข้อความลงบนกระดาษ ผู้รับที่ปลายทางก็จะทำการถอดรหัส (Decode) ออกมา
2. สารหรือข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหาสาระที่ส่งออกไปจากผู้ส่งสาร อาจเป็นคำพูด ข้อเขียน กิริยาท่าทาง หรือสัญญาณต่าง ๆ
3. ช่องทางหรือสื่อ (Channel) คือ ตัวกลางหรือวิธีการที่จะนำสารที่เข้ารหัสแล้วไปยังผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารที่ส่งออกไป โดยผู้รับสารจะรับรู้ข่าวสารจากสื่อที่ส่งไปด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า แล้วจึงถอดรหัสส่งไปที่ความ
5. สิ่งรบกวน (Noise) คือ สิ่งที่รบกวนประสิทธิภาพของการสื่อความหมาย
6. ปฏิกริยาตอบสนองหรือข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ปฏิกริยาของผู้รับสารที่แสดงออกต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร ปฏิกริยาตอบสนองอาจมีลักษณะเป็นคำพูด หรือกริยาท่าทาง เช่น การแสดงออกท่าสีหน้า หรืออาจเป็นทั้งคำพูดและกริยาท่าทางก็ได้

2.3 ปัจจัยกำหนดความดึงดูดในการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดความดึงดูดในการสื่อสารระหว่างบุคคลพบว่า คนส่วนใหญ่จะทำการสื่อสารระหว่างบุคคลกับคนอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (บุษบา สุธีธร , 2531 : 257 – 259)

1. ลักษณะดึงดูดใจของคู่สื่อสาร (Attractiveness) หมายถึง

- ลักษณะดึงดูดใจในรูปร่างหน้าตา มนุษย์เรียนรู้ลักษณะด้านร่างกายที่สวยงาม รูปร่างที่ได้สัดส่วน จากประสบการณ์ให้คุณค่ากับสิ่งต่าง ๆ ของตน จากการเรียนรู้ทำให้แต่ละบุคคลกำหนดความชอบในสิ่งต่าง ๆ ตามลักษณะสังคมที่ตนอยู่

- ลักษณะดึงดูดใจในบุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่มีลักษณะดึงดูดใจของคนแต่ละคนจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไป เช่น บุคลิกภาพของคนก้าวร้าวชอบแสดงอำนาจเหนือกว่า อาจเป็นบุคลิกภาพที่น่าสนใจสำหรับคน ๆ หนึ่ง ในขณะที่คนขี้อายและประนีประนอมอาจเป็นบุคลิกภาพที่อีกคนหนึ่งพอใจ เป็นต้น

2. ความใกล้ชิดของคู่สื่อสาร (Proximity) หมายถึง

มนุษย์มีธรรมชาติที่จะสื่อสารกับคนใกล้ชิด เพราะเมื่อใกล้ชิดสิ่งใดแล้วก็มักเอาความรู้สึกของตนเข้าไปผูกพัน และมักมีทัศนคติที่ดีกับคนที่ตนได้ใกล้ชิดด้วย ดังนั้นเมื่อบุคคลได้มีโอกาสได้ใกล้ชิดกัน ไม่ว่าจะเป็นการใกล้ชิดในลักษณะการทำกิจกรรมร่วมกัน หรือ

ทำงานร่วมกัน ก็มีแนวโน้มที่จะเลือกสื่อสารกับคนที่ใกล้ชิดกับตนนั้นมากกว่าคนที่ไกลตัวออกไป เป็นธรรมดา ยกเว้นบุคคลที่มีความเกลียดชัง หรือเป็นศัตรูกันอยู่ก่อน

3. การให้แรงเสริมแก่คู่สื่อสาร (Reinforcement) หมายถึง

บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนที่ให้สิ่งที่ทำให้ตนพอใจนั้นคือ คนที่สามารถให้แรงเสริมแก่ตนนั่นเอง แรงเสริมนั้นอาจเป็นวัตถุสิ่งของหรือตัวเสริมแรงทางสังคม ได้แก่ การพูดจาไพเราะ การยกย่องชมเชย เรามักไม่อยากจะสนทนากับคนที่ชอบขัดคอหรือโต้แย้งกับเรา เรามักชอบคุยกับเพื่อนที่ยินดีและแสดงความนับถือยกย่องในความสำเร็จของเรา เหล่านี้เป็นตัวเสริมแรงทางสังคมทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม การพูดจาไพเราะหรือคำยกย่องชมเชยนั้นจะต้องมีลักษณะของความจริงใจ โดยไม่แอบแฝงผลประโยชน์ที่รับรู้ได้อีกด้วย

4. ความคล้ายคลึงของคู่สื่อสาร (Similarity) หมายถึง

ความคล้ายคลึงทางกายภาพ เช่น ลักษณะสีผิว หน้าตา บุคลิกภาพ รวมไปถึงความคล้ายคลึงกันทางจิตใจ ได้แก่ ความชอบ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ โดยทั่วไป เรามักจะชอบพูดคุยสื่อสารกับคนที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้เพราะความคล้ายคลึงกันนี้ ทำให้ผู้สื่อสารสามารถเข้าถึงกันและกันในการสื่อสารมากขึ้น สามารถคาดเดาทำนายความคิดความรู้สึกของคู่สื่อสารได้ดี

5. การเสริมความแตกต่างของคู่สื่อสาร (Complementarity) หมายถึง

ในบางสถานการณ์ เราก็ชอบที่จะสื่อสารกับคนที่มีลักษณะแตกต่างไปจากตัวเอง ทั้งนี้สิ่งที่ต่างไปจากคนนั้นได้สนองตอบความต้องการของตน เป็นส่วนทำให้ตนเองสมบูรณ์ขึ้น

ปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้เป็นปัจจัยทั่ว ๆ ไป ที่เป็นเครื่องชี้ให้เราได้เข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารระหว่างบุคคลของมนุษย์ส่วนใหญ่ในสังคม และหากวิเคราะห์ดูจะเห็นว่าในแต่ละคนย่อมมีปัจจัยกำหนดความดึงดูดใจของแต่ละบุคคลต่างกันไป

2.4 การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

อริสโตเติล (อรวรรณ ปิลาณธนโอบาท , 2539 : 26 - 27) ได้กล่าวว่า การสื่อสารของผู้ส่งสารจะโน้มน้าวใจมีประสิทธิภาพผลมากน้อยเพียงใด ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ

1. ลักษณะของตัวผู้ส่งสารหรือผู้พูด (Ethos) เป็นการสร้างบุคลิกลักษณะของผู้พูด โดยแสดงว่า ตนเองมีจิตสำนึกสูง มีหลักการจึงก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ
2. การสร้างอารมณ์ (Pathos) เพื่อให้สารโน้มน้าวใจผู้รับสารอยู่ในอารมณ์ที่เที่ยงธรรมและมีจิตใจที่จะรับสารอย่างมีวิจารณญาณ
3. การชี้แจงแถลงผล (Logos) หรือเนื้อหาสาระซึ่งจะต้องมีข้อสนับสนุนเป็นหลักฐานข้อเท็จจริง หรือการแสดงเหตุผลเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสาร

2.5 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ภาษาที่ใช้อยู่เป็นปกติในชีวิตประจำวันเพื่อสื่อสารกับคนในสังคมเดียวกันให้เข้าใจกันนั้นจะใช้ภาษา 2 ประเภท คือ (กฤษศลีย์ ไวยยะวณิช , 2544 : 3 – 10)

1. วจนภาษา (verbal language) คือ การใช้ถ้อยคำเป็นตัวสื่อในการสื่อสาร เป็นกิจกรรมสื่อความหมายขั้นมูลฐานของมนุษย์ เป็นการใช้คำพูด หรือการเขียน เป็นสื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ถ้อยคำเหล่านี้จะเป็นสัญลักษณ์ของความคิด มโนทัศน์ ความรู้สึก อารมณ์ที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังหากในสถานการณ์ที่เผชิญหน้ากัน มนุษย์มักจะเลือกใช้การพูดในการสื่อสาร เพราะมนุษย์สามารถที่จะโต้ตอบกันได้ แต่หากไม่ได้อยู่ในสถานการณ์เผชิญหน้ากัน มนุษย์ก็มักเลือกใช้การเขียนแทน

2. อวจนภาษา (nonverbal language) คือการไม่ใช้ภาษาถ้อยคำเป็นตัวสื่อ บางคนเรียกว่า “ภาษาท่าทาง” ผู้รับสารอาจจะสังเกตจากการมองเห็น น้ำเสียงหนักเบา ความสูงต่ำของเสียง ความรู้สึกจากการสัมผัส ได้กลิ่น

ประเภทของอวจนภาษา

อวจนภาษาสามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเภท

1. เทศภาษา (proxemics) หมายถึง ลักษณะของสถานที่ ระยะห่างของการนั่งและตำแหน่งที่นั่ง เทศภาษาเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งบอกถึงลักษณะพฤติกรรม ความสัมพันธ์ ความ

สำคัญของบุคคล ตลอดจนวัฒนธรรมของบุคคลในการสื่อสาร ระยะห่างเป็นเทศภาษาที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์และโอกาสของการสื่อสารได้ เช่น หากเป็นคนใกล้ชิดระยะห่างในการยืนสนทนาก็จะน้อย แต่หากสนทนากับคนที่ไม่รู้จักระยะห่างในการยืนก็จะแตกต่างออกไป

2. กาลภาษา (chronemics) การใช้เวลาเป็นตัวบ่งบอกแทนคำพูด เวลาในที่นี้หมายถึง ช่วงเวลา ระยะเวลา การตรงเวลา การให้ความสำคัญต่อเวลา เป็นต้น

3. เนตรภาษา (oculesics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้ดวงตาหรือสายตาเพื่อสื่ออารมณ์ความรู้สึกนึกคิดของผู้พูด ในการสนทนากันทั้งผู้พูดและผู้ฟังมักจะมองหน้ากัน เวลามองหน้านั้นจุดสำคัญ คือ มองที่ดวงตา ลักษณะของการใช้สายตาของบุคคลในการสื่อสารระหว่างกันจะแตกต่างกันไปตามสภาพอารมณ์ หรือวัตถุประสงค์ ในบางสถานการณ์ มนุษย์จะสื่อความหมาย ความรู้สึกของตนผ่านดวงตาแทนคำพูด ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีกว่าการใช้คำพูด

4. อากาษา (kinesics) คืออวัจนภาษาในรูปของการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อสื่อความหมาย ได้แก่ การเคลื่อนไหวร่างกาย ศีรษะ แขน ขา มือ สีหน้า ท่าทาง เป็นต้น อากาษาที่มนุษย์ใช้กันอยู่ย่อมแตกต่างกันตามลักษณะธรรมชาติของบุคคล การศึกษาอบรม ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมของสังคม เช่น สังคมไทยพบกันจะยกมือไหว้ เป็นอากาษาที่สื่อถึงความเคารพนบอบ การใช้สีหน้าก็เช่นกัน เป็นอากาษาที่บ่งบอกความรู้สึกภายในของผู้พูดได้อย่างชัดเจน ในการสนทนาคู่สนทนาจึงนิยมมองหน้ากันเพื่ออ่านความรู้สึกหรือปฏิบัติได้ตอบการแสดงออกทางสีหน้ามีหลายลักษณะ เช่น โกรธ ไม่พอใจ เหนื่อยหน่าย ดุถูก เป็นต้น การแสดงออกทางสีหน้ามักจะเป็นไปตามความรู้สึกอารมณ์ขณะนั้น ๆ บางคนสามารถควบคุมได้ดี การแสดงออกทางสีหน้าไม่ชัดเจน ทำให้คู่สนทนาไม่สามารถอ่านความรู้สึกได้ แต่บางคนไม่อาจควบคุมการแสดงออกทางสีหน้าได้ ทำให้ผู้อื่นทราบถึงความคิด อารมณ์ที่แท้จริงของตน

5. สัมผัสภาษา (haptics) หมายถึง อวัจนภาษาที่ใช้อาการสัมผัสเป็นตัวสื่อความรู้สึก อารมณ์ ตลอดจนความหมายจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สัมผัสภาษาที่มนุษย์ใช้กันอยู่ย่อมแตกต่างกันตามลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ การศึกษาอบรม ตลอดจนวัฒนธรรมของสังคม

6. วัตถุภาษา (objectcs) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการเลือกวัตถุมาแสดง ความหมายหรือส่งสารที่ต้องการสื่อ วัตถุภาษาในที่นี้หมายรวมถึง เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น เสื้อผ้าที่มนุษย์นำมาใช้ในการแต่งกาย ไม่ว่าจะเป็นรูปทรง ขนาด สี ลักษณะของผ้า ล้วนเป็นอวัจนภาษาที่บ่งบอกความหมายบางประการอยู่ในตัว

7. บริภาษ (paralanguage หรือ vocalics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้น้ำเสียงประกอบคำพูด น้ำเสียงที่เปล่งออกมานั้นไม่ใช่ถ้อยคำ แต่แบบสนทนาโดยรอบของถ้อยคำ จนยากที่จะแยกออกจากถ้อยคำได้ น้ำเสียงในการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ การพูดหัวน้ัน จังหวะช้าเร็ว ความสูงต่ำของเสียง ตลอดจนความดังค่อยของเสียง จะเป็นตัวสื่อให้ผู้พูดมีอารมณ์ ความรู้สึกเช่นใด เช่น การพูดด้วยน้ำเสียงหัวน้ัน แสดงถึงความไม่พึงพอใจ การใช้อำนาจ การพูดเสียงสูงต่ำจะแสดงอารมณ์ของผู้พูด เช่น การพูดเสียงสูงแสดงถึงความไม่เชื่อถือไม่มั่นใจ เสียงต่ำแสดงถึงความกลางแกลง หรือพูดเสียงดังแสดงถึงความมีอำนาจหรือต้องการใช้อำนาจ พูดเสียงเบา แสดงถึงความไม่มั่นใจ

อวัจนภาษากับความรู้สึกประทับใจฉบับพลัน

คนเรามักมีความรู้สึกต่าง ๆ นานา ต่อผู้ที่เราพบเห็นหรือสัมผัสด้วยเป็นครั้งแรก ความรู้สึกต่าง ๆ เหล่านี้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากอวัจนภาษาที่แสดงออกมาระหว่างการสื่อสารนั้น ซึ่งอาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกันคือ (อวยพร พานิช และคณะ 2530 : 23)

1. ลักษณะทางกายภาพ เป็นลักษณะสำคัญที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้คนประทับใจครั้งแรกที่พบเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านดีและด้านตรงข้าม เป็นสิ่งที่บอกให้รู้ถึง อายุ เพศ เชื้อชาติ และลักษณะทั่วไป เช่น รูปร่าง ความสูง น้ำหนัก เป็นต้น โดยดูได้จาก ลักษณะภายนอก เช่น การแต่งกาย แต่งหน้า ทำผม เครื่องประดับ ซึ่งสามารถบ่งบอกอายุ เพศ เชื้อชาติ และรูปร่างได้ เสียงห้วน/แหลม นุ่ม/ห้าว รวดเร็ว/ยืดขาด ทำให้ผู้ฟังคะเนวัย เพศ และเชื้อชาติได้วิธีการใช้กิริยาทางต่างๆ ก็สามารถบ่งบอกวัย เพศ และเชื้อชาติ ระยะห่างระหว่างบุคคลสามารถบ่งบอกวัย เพศ รูปร่างได้ และที่สำคัญการสัมผัสกันย่อมเป็นสิ่งบอกข้อมูลเรื่องเพศได้อย่างดีที่สุด
2. ลักษณะทางวัฒนธรรมสังคม อวัจนภาษาสามารถบอกถึง เศรษฐกิจ การศึกษา สถานภาพทางสังคม ถิ่นที่อยู่อาศัย เชื้อชาติ วัฒนธรรม กลุ่มศาสนา การเมือง และทัศนคติทางสังคม โดยดูได้จากลักษณะภายนอก และน้ำเสียงที่พูด เช่น การแต่งกายสามารถบอกระดับสถานภาพทางสังคมระดับต่าง ๆ ได้ชัดเจนเสียงที่พูดสามารถบอกถิ่นที่เกิดและการศึกษาได้เป็นอย่างดีว่าผู้พูดมาจากท้องถิ่นใดและการศึกษาประมาณระดับใด
3. ลักษณะทางจิตวิทยา อวัจนภาษาบอกบุคลิกลักษณะนิสัย และอารมณ์ของผู้เป็นเจ้าของได้ โดยดูจาก การแต่งกาย เครื่องประดับ และทรงผม หรือการแต่งหน้า รวมทั้งน้ำเสียงที่เปล่งออกมา ทำให้ผู้ฟังวัดได้ว่า ผู้นั้นมีอารมณ์อย่างไร เป็นคนเช่นไร คนเราใช้

ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตอวัจนภาษาในการสร้างความประทับใจต่อคนอื่น โดยที่อวัจนภาษานั้น อาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ได้ และการรับรู้ที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะตรงหรือไม่ตรงกันความเป็นจริงก็ได้ แม้ว่า อวัจนภาษามีความสำคัญในระยะแรกของการสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แต่ความประทับใจครั้งแรกก็ไม่ใช่ของจริง เพราะเมื่อบุคคลคบค้ากันมากขึ้นความรู้สึกที่มีต่อกันครั้งแรกก็อาจแปรเปลี่ยนไปได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร

DeFleur (1996) (อ้างใน พรทิพย์ ศิริชูทรัพย์ , 2542 : 10) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการจัดลำดับชั้นในสังคม (The Social categories Theory) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยบางอย่างที่เป็นตัวแปรแทรก อันมีอิทธิพลต่อความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึกของผู้รับสาร เนื้อหาทฤษฎีโดยสรุปนั้นได้แยกบุคคลในสังคมออกเป็นกลุ่มตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ฯลฯ ด้วยเหตุนี้ จากลักษณะโครงสร้างทางสังคมที่คล้ายคลึงกันของบุคคลนี้เองที่จะมีผลต่อการเปิดรับสื่อ ความพอใจในสื่อ อีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นตัวแปรแทรกระหว่างพฤติกรรมการรับสื่อ และปฏิกิริยาตอบสนองที่คล้าย ๆ กันนั่นเอง

การศึกษาในด้านโครงสร้างทางสังคม (ยุบล เบญจรงค์กิจ , 2534 : 64 - 65) หรือด้านประชากรศาสตร์นี้เป็นแนวคิดที่มองว่าพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์นั้น เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น มนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่แบบไว้ให้ พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากสภาพสังคมได้วางแบบอย่างไว้ให้แล้ว สำหรับคนรุ่นนั้น ๆ สังคมทำให้ผู้ผลิตมีลักษณะนิสัยและพฤติกรรมต่างจากผู้ขาย คนที่มีการศึกษามีพฤติกรรมแตกต่างไปจากคนที่ด้อยการศึกษา กล่าวโดยสรุปก็คือ แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ เชื้อในความคิดที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

ลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร มีดังนี้ (สุภาพงศ์ ระรวยทรง, 2535 : 11 - 12)

1. อายุ

จากรายงานการวิจัยพบว่า คนเราเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือ ถูกโน้มน้าวให้เปลี่ยนใจจะน้อยลง ซึ่งอายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างกันในเรื่องความคิดพฤติกรรมดังตัวอย่างเช่น โดยทั่วไปแล้ว คนหนุ่มสาวจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมอง

โลกในแง่ดีกว่าคนสูงอายุ ผู้ที่มีอายุมากมักเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติ มีความรอบคอบ สุขุม ระวังระมัดระวังมากกว่าคนหนุ่มสาว เป็นต้น

2. เพศ

การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว มักถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำมากกว่า นอกจากนี้ ผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นแทนที่จะโทษตัวเอง

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่า อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวต่างกันย่อมมีค่านิยมความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมที่ต่างกัน คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลก มีแนวคิด อุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน

4. การศึกษา

คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูง หรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมาก เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวาง หลายเรื่องมีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย

แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสารนี้ จะทำให้เข้าใจลักษณะหรือธรรมชาติของตัวบุคคล ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูลและทำให้เราสามารถที่จะวิเคราะห์ผู้รับสารในการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล”

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

เนื่องจากการรับรู้และความหมายของคนเราได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ ทั้งจากประสบการณ์ทั่วไปและประสบการณ์ในการใช้ภาษาและเนื่องจากกลุ่มสังคมและองค์การ สังคมเป็นผู้สร้างประสบการณ์ให้แก่คนเรา ดังนั้นเราจะมีการรับรู้อย่างไรมีความหมายอย่างไรจึงขึ้นอยู่กับว่าเรามีความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ สถานะทางสังคม และประสบการณ์ในการใช้ภาษา ประสบการณ์ในการเรียนรู้ความหมายของภาษาอย่างไรจากกลุ่มสังคมและสถาบันสังคมที่เราเป็นสมาชิก

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่มนุษย์เราจะเข้าใจสิ่งเร้าหนึ่งที่ปรากฏกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การที่มนุษย์เรารับรู้ว่าคุณต้องการของคนเราเป็นอย่างไรแรงจูงใจของมนุษย์เราเป็นอย่างไร การรับรู้ดังกล่าวจะกำหนดว่ามนุษย์จะมีทัศนคติอย่างไร ควรจะชอบหรือไม่ชอบ ควรจะเห็นคุณค่าหรือไม่ควร คนเรารับรู้โดยผ่านระบบสัมผัส ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบรับสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม จะถูกส่งต่อไปยังสมองเพื่อให้เกิดความรู้สึกเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส ความรู้สึกร้อน หนาว เจ็บปวด ฯลฯ

ความรู้สึก (Sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของคนเราต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (Perception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกคืออะไร กระบวนการรับรู้จึงเป็นการตีความข่าวสารที่สมองได้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับแปรหลายอย่าง เช่น ประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้เดิม ความคาดหวังในขณะนั้น ทศนคติ ค่านิยม และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ของสิ่งเร้าที่เราได้รับการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการการเลือกรับสาร (Select) การจัดสรร (Organize) เข้าด้วยกัน และการตีความสาร (Interpret) ที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยทั่วไป การรับรู้ กระบวนการที่เกิดขึ้นเองโดยไม่รู้ตัว หรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสังสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีการรับรู้และความสนใจสารเดียวกันต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้ต่างกันโดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่างได้แก่ (พัชนี เชยจรรยา , 2534 : 71 – 73)

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motive) คนเรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

2. ประสบการณ์เดิม (Past experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกันได้ถูกเลี้ยงดูวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมคนต่างกัน ทำให้มีประสบการณ์เดิมที่ต่างกันด้วย
3. กรอบอ้างอิง (Frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ทำให้มีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ ต่างกัน
4. สภาพแวดล้อม (Environment) คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความข่าวสารที่รับต่างกัน
5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ (Mood) ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ เช่นเรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ในขณะที่อารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก

ขั้นตอนการรับรู้

ปัจจัยในการสื่อสารที่มักจะมีการบอกกล่าวถึงบ่อย ๆ ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสารไปยังผู้รับสาร นั่นคือ กระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ของผู้รับสาร ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่งประกอบด้วย การกลั่นกรอง 3 ขั้นตอน ดังนี้ (รุ่งนภา พิตรปรีชา , 2535 : 637 – 639)

1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่ง แหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง ตามความเห็นและความสนใจของตน และหลีกเลี่ยงไม่เปิดรับในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตน ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับนี้พบว่า บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอยหรือสอดคล้องกับความรู้อ ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่ จะเกิดภาวะจิตใจที่ไม่สมดุล หรือความไม่สบายใจที่เรียกว่า “cognitive dissonance” ดังนั้นการที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตน และเมื่อบุคคลได้ตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบกำลังกัน บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น ๆ (reinforcement information) มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป

2. การเลือกรับรู้หรือตีความสาร (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมา เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใด

แหล่งหนึ่งแล้ว ข่าวสารนั้นอาจจะไม่ได้รับตามเจตนาทั้งหมด เพราะการตีความของผู้รับสื่อไม่เท่ากันในแต่ละคน ซึ่งอยู่ที่รับเลือกที่จะตีความตามความเข้าใจของตนเอง หรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ความเชื่อ ความต้องการ การคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย และสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น เป็นการเลือกรับข่าวสารด้วยความตั้งใจปกติข่าวสารบางเรื่องก็รับรู้แบบผ่าน ๆ ไป เรื่องใดที่เราเห็นว่าตรงกับความสนใจก็ตั้งใจรับข่าวสารนั้น

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมในเรื่องที่ไม่สนใจและไม่เห็นด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจมีความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคล ตรงที่ว่าในการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยทั่วไปแล้วนั้น คนเราจะรู้สึกปลอดภัยหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเอง ทำความรู้จักกับบุคคลอื่น ๆ มากน้อยแค่ไหน ก็ขึ้นกับว่าเขาผู้นั้นรู้สึกไว้วางใจต่อบุคคลอื่นที่เขาติดต่อสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด ยิ่งมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้กระบวนการสื่อสารดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากเท่านั้น

ทั้งนี้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ขณะที่เราทำการปฏิสัมพันธ์กับคู่สนทนา ความรู้สึกไว้วางใจหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเองนั้น ย่อมได้รับอิทธิจากคู่สนทนา เช่น บุคลิกท่าทาง ทำนองการพูด คำพูดที่ใช้ การแสดงออกทางสีหน้า กิริยาต่าง ๆ ที่คู่สนทนาโต้ตอบระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยเราสามารถสังเกตสภาพดังกล่าวได้ง่ายดาย เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่เราเห็นหน้าคู่สนทนา (กรรณิกา คุณากรเจริญ , 2544 : 15 – 16)

Deutsch (1960) ทำการศึกษาเรื่องความไว้วางใจ และพบว่า เป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดขึ้นมาจากบุคคลหรือความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ความไว้วางใจเป็นผลมาจากการโต้ตอบกันของทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ ความรู้สึกภายในก็เป็นความรู้สึกที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นรวมทั้งความคาดหวังที่แต่ละคนคาดหวังต่อบุคคลอื่นและบรรทัดฐาน (norm) ที่จะปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่น (Deutsch , cited in C. David Mortensen, 1978 : 152 – 153)

ฉะนั้น ความรู้สึกไว้วางใจนั้นแท้จริงแล้วเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการโต้ตอบจากทั้งสองฝ่าย นั่นคือ นอกจากตัวเราเองแล้วก็ต้องมีบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้การเกิดความไว้วางใจมีด้วยกัน 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ (Vonda Olson Long , 1972 : 81)

1. ความเสี่ยง คือเสี่ยงที่จะไว้วางใจ ซึ่งผลอาจออกมาดีหรือร้าย
2. ความรู้สึกไว้วางใจไม่สามารถเกิดขึ้นมาลอย ๆ ได้แต่มันขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นที่ทำให้เรารู้สึกไว้วางใจหรือไม่
3. ความรู้สึกที่ต้องเชื่อมั่นว่าบุคคลอื่นนั้นจะตอบสนองต่อเราในวิถีทางที่จะส่งผลในทางดีมากกว่าทางร้าย

การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล

ความไว้วางใจระหว่างบุคคลถูกสร้างขึ้นโดยความไว้วางใจที่เกิดขึ้นตามลำดับ และการกระทำที่น่าไว้วางใจ (ดูแผนภาพที่ 2) คือ ถ้า A เสี่ยงที่จะเปิดเผยตนเองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ B ผลที่ A ได้รับคือเขาอาจจะได้รับการตอบรับหรือไม่ได้รับการตอบรับก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ B ว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธ A และถ้า B เสี่ยงที่จะยอมรับ สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับ A ผลที่ B ได้รับคือเขาอาจจะได้รับการตอบรับหรือไม่ได้รับการตอบรับก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ A ว่าจะเปิดเผยตนเองกับ B หรือไม่ ดังนั้น สรุปได้ว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลสร้างขึ้นได้โดยการเสี่ยงและการตอบรับและก็ถูกทำลายลงได้ด้วยการเสี่ยงและการไม่ตอบรับ นั่นคือ หากไม่มีการเสี่ยง ความไว้วางใจก็ไม่เกิดขึ้นและความสัมพันธ์ก็ไม่สามารถเดินหน้าต่อไปได้ (Johnson, 1997 : 77 - 79)

ขั้นตอนการสร้างความไว้วางใจ

1. A เสี่ยงที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ความเห็น ความรู้สึกและปฏิกิริยาของตนเองที่มีต่อสถานการณ์ปัจจุบันและต่อ B
2. B ตอบสนองด้วยการยอมรับ สนับสนุน และให้ความร่วมมือกับ A โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ความเห็น ความรู้สึก และปฏิกิริยาของตนเองที่มีต่อสถานการณ์ปัจจุบันและต่อ A หรือ
 1. B ยอมรับ สนับสนุน และให้ความร่วมมือกับ A
 2. A แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ความเห็น ความรู้สึกและปฏิกิริยาที่มีต่อสถานการณ์ปัจจุบันและต่อ B

แผนภาพที่ 1 : แสดงพลวัตของความไว้วางใจระหว่างบุคคล (The Dynamics of Interpersonal Trust) (Johnson, 1997 : 79)

		B			
		ยอมรับ สนับสนุน และร่วมมือสูง		ยอมรับ สนับสนุน และร่วมมือต่ำ	
A	เปิดเผยและ แลกเปลี่ยนสูง	A	มีความไว้วางใจ มีการตอบรับ	A	มีความไว้วางใจ ไม่มีการตอบรับ
	เปิดเผยและ แลกเปลี่ยนต่ำ	B	รู้สึกน่าไว้วางใจ มีการตอบรับ	B	รู้สึกไม่น่าไว้วางใจ ไม่เสี่ยง
		A	ไม่มีความไว้วางใจ ไม่เสี่ยง	A	ไม่มีความไว้วางใจ ไม่เสี่ยง
	B	รู้สึกน่าไว้วางใจ ไม่มีการตอบรับ	B	รู้สึกไม่น่าไว้วางใจ ไม่เสี่ยง	

5. แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงสำรวจ

ในงานวิจัยครั้งนี้จะเน้นเฉพาะวิธีการสื่อสารที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเท่านั้น ดังนั้นแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงเน้นไปที่หลักการสัมภาษณ์ (ระหว่างการสัมภาษณ์) และการสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การทำวิจัย

หลักการสัมภาษณ์ (ระหว่างการสัมภาษณ์) (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) , 2545 : 287– 291)

ขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาและวิจัยก็มีลักษณะเช่นเดียวกับขั้นตอนการสัมภาษณ์โดยทั่วไป แต่มีขั้นตอนบางอย่างที่ผู้วิจัยควรให้ความสนใจเป็นพิเศษอันเนื่องมาจากธรรมชาติของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยในฐานะผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถมีบทบาทเหนือผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อย่างเต็มที่เหมือนการสัมภาษณ์บางประการ โดยเฉพาะผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่รู้สึกไม่มีส่วนได้เสียกับโครงการวิจัยดังกล่าวเหมือนอย่างเช่นการสัมภาษณ์ในองค์กรหรือการสัมภาษณ์ทางสื่อ

มวลดชน ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความเกรงใจและมีข้อผูกมัดในการให้ความร่วมมือสูงกว่า ขั้นตอนที่ควรสนใจเพิ่มเติม ได้แก่

1. การเข้าหาผู้ถูกสัมภาษณ์และพยายามโน้มน้าวใจให้ความร่วมมือเนื่องจากผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่รู้จักรู้จักผู้สัมภาษณ์และบ่อยครั้งไม่มีความรู้สึกต้องการให้ความร่วมมือ ผู้สัมภาษณ์จึงดูเหมือนเป็นผู้จู่โจมหรือพยายามประชิดผู้ถูกสัมภาษณ์ ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์จะต้องแสดงความอ่อนน้อม และให้เกียรติผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะได้รับจากผลการวิจัยทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกว่าคุ้มค่าเวลาและยินดีให้ความร่วมมือหรือบางกรณีผู้วิจัยอาจอธิบายถึงผลเสียหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น เนื่องจากการสร้างอารมณ์กลัวอาจสามารถกระตุ้นความร่วมมือได้ดีกว่า หรือผู้สัมภาษณ์อาจโน้มน้าวใจด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น

- เพื่อนบ้านหรือคนที่ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้จักต่างก็ให้ความร่วมมือด้วยดีทุกคน
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับพิจารณาเลือกมาเป็นพิเศษ
- ความคิดเห็นที่ได้รับจะมีการเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ
- ผู้ถูกสัมภาษณ์จะได้รับผลสรุปของการวิจัยนี้ด้วย
- ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือของผู้ถูกสัมภาษณ์จริง ๆ ฯลฯ

2. แนะนำตัวเองและแนะนำโครงการวิจัย หลังจากเข้าหาบุคคลและทำให้บุคคลสนใจที่จะร่วมมือแล้ว ผู้สัมภาษณ์ต้องแนะนำตนเองและหน่วยงานที่ตนสังกัดหรือทำการวิจัยได้ พร้อมทั้งพูดถึงลักษณะโครงการวิจัยโดยย่อ

3. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามโครงร่างและแบบสอบถามที่เตรียมไว้ตามที่ได้กล่าวแล้วว่า ผู้สัมภาษณ์จะต้องวางตัวเป็นกลางและเลี่ยงการแสดงอคติหรือความโน้มเอียงใด ๆ ในระหว่างการสัมภาษณ์ ฉะนั้น การสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนจึงต้องดำเนินตามรูปแบบการสัมภาษณ์แบบเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่คงที่และน่าเชื่อถือ

4. พยายามทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับประสบการณ์การสื่อสารที่ดี การตั้งใจฟังและสนใจปฏิกิริยาตอบสนองต่าง ๆ การทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลายและให้กำลังใจในระหว่างการตอบข้อมูล จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการสัมภาษณ์และเต็มใจที่จะให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเจาะลึกขึ้น ตรงกันข้ามการไม่ใส่ใจ ความเยิ่นชา หรือการใช้อารมณ์และการหัวเราะเยาะคำตอบที่ได้รับอาจทำให้ผู้สัมภาษณ์พลอยหมดอารมณ์และไม่ต้องการให้ความร่วมมืออีกต่อไป

5. ความงามเมื่อเห็นช่องของคำตอบ หรือคำตอบยังไม่สมบูรณ์หรือกระจ่างชัด ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งขึ้น รวมทั้งได้คำตอบที่คงที่ไม่ขัดแย้งกันและเป็นตัวแทนความคิดของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างแท้จริง บ่อยครั้งที่ผู้สัมภาษณ์ใช้การตีความส่วนตัวปิดช่องว่างที่สงสัยนั้น

6. พยายามสัมภาษณ์ให้ตรงเป้าหมายไม่คุยออกนอกเรื่อง ถามปัญหาส่วนตัว และสนใจกับรายละเอียดอื่นซึ่งไม่มีประโยชน์ต่อการวิจัย

7. จุดคำตอบที่ได้รับด้วยความระมัดระวัง นอกจากการกรอกคำตอบลงในแบบสอบถามที่ใช้ประกอบการสัมภาษณ์แล้ว ผู้สัมภาษณ์อาจจดโน้ตข้อมูลอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือแบบสอบถามนั้นซึ่งรวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ข้อมูลที่ผู้สัมภาษณ์มุ่งถาม แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาพิจารณาประกอบระหว่างกรวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังการสัมภาษณ์ (Thumbnailsketch) เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ทักษะในการพูด การแสดงสีหน้าหรือน้ำเสียงของผู้ถูกสัมภาษณ์หรือข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของการสัมภาษณ์อื่น ๆ เช่น เสียงรบกวน ถูกขัดจังหวะ มีบุคคลอื่นอยู่ในสถานการณ์ ฯลฯ ในการจดบันทึกหรือจดโน้ตนี้ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีเทคนิคที่เหมาะสมและไม่ขัดต่อการสัมภาษณ์ เช่น ไม่ก้มหน้าก้มตาจดจนขาดปฏิสัมพันธ์กับผู้ตอบ จดโน้ตให้ผู้ตอบเห็นและเบนความสนใจมาที่การจดโน้ตมากกว่าตัวคำถาม เป็นต้น

8. ขอขอบคุณในความร่วมมือและเวลาที่สละให้ เรื่องนี้อาจดูเป็นเรื่องธรรมดาในวัฒนธรรมไทย แต่ก็มีผู้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยที่ผลจากผู้ถูกสัมภาษณ์หลังการสัมภาษณ์สิ้นสุดลงด้วยความเฉยเมย ซึ่งอาจเป็นผลให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้สัมภาษณ์นั้นอีกในอนาคต การส่งจดหมายขอบคุณและทำตามสิ่งที่ได้รับปากกับผู้ถูกสัมภาษณ์มีผลต่อการสัมภาษณ์ในอนาคตเช่นกัน

การสร้างบรรยากาศ (อ้างในเล่มเดียวกัน : 57 – 61)

นอกเหนือจากการจัดเตรียมสถานที่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างบรรยากาศก่อนการสัมภาษณ์ บรรยากาศของการสื่อสารขณะสัมภาษณ์เป็นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์ควรคำนึงถึงอย่างยิ่ง เนื่องจากการสัมภาษณ์ในสภาพแวดล้อมต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระหว่างการสัมภาษณ์ต่างกัน การแสดงออกทางวัจนภาษาและอวัจนภาษาของทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ จึงมีผลต่อกระบวนการสื่อสาร และการเกิดปฏิกริยาตอบกลับ ซึ่งมีผลต่อเนื่องมาสู่บรรยากาศในระหว่างที่เกิดสัมภาษณ์ของทั้ง 2 ฝ่าย ด้วยอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคำพูด การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางปฏิสัมพันธ์ การแต่งกาย รวมทั้งการ

จัดระยะห่าง (Space) ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยกัน ตัวอย่างเช่น พิธีกรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเองกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในรายการ ย่อมจะสร้างบรรยากาศให้การสัมภาษณ์นั้นไม่ตึงเครียด และหากยิ่งทั้งคู่มีการโต้ตอบกลับไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี พูดจาฉะฉาน สื่อความหมายที่คู่สื่อสารเข้าใจได้ง่ายตีความได้ถูกต้องมากเท่าใด การสัมภาษณ์นั้นย่อมดำเนินไปได้อย่างราบรื่น แต่หากว่าทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้คำพูดก้าวร้าว รุนแรง สายตาถูกเหยียดหยามคู่สื่อสาร รวมทั้งแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติซึ่งกันและกันย่อมทำให้การสื่อสารนั้นสะดุดหรือชะงัก หรือบรรยากาศการสัมภาษณ์ครั้งนั้นมีอุปสรรคติดขัด ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ดังนั้นอาจเหมาะสำหรับการสัมภาษณ์ที่ลักษณะเป็นข่าว ต้องการทราบข้อมูลที่เป็นจริง มีการยืนยันหลักฐาน แสดงความคิดเห็นกัน เช่น รายการข้อมูลที่เป็นจริง มีการยืนยันหลักฐาน แสดงความคิดเห็นกัน เช่น รายการสนทนาปัญหาบ้าน เพราะผู้สัมภาษณ์ต้องตั้งประเด็นเจาะลึกเรื่องรายละเอียดเพื่อนำเสนอในแง่มุมที่เป็นจริงสู่ประชาชนให้ประชาชนได้รับชม/ฟังแล้วนำกลับไปคิดเองอีกที แต่สำหรับรายการที่เน้นความบันเทิงไม่ได้มีบรรยากาศจริงจังแต่กลับใช้การจัดที่นั่งแบบนี้จะทำให้แขกรับเชิญมีความประหม่า ตื่นตระหนก เครียด และแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางคำพูดที่แสดงถึง ความกลัว ไม่สนุก และไม่สบายใจ ในขณะที่สัมภาษณ์ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสีย และทำให้การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จ ขณะเดียวกัน พฤติกรรมการสื่อสาร เช่น ท่าทีของผู้สัมภาษณ์ การทักทายก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น มีสถานภาพต่างกันมากหรือน้อย มีความคุ้นเคยกันมากหรือน้อย ฯลฯ มีผลต่อบรรยากาศของการสื่อสารเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทย ลักษณะการเข้าหาผู้ถูกสัมภาษณ์ถือเป็นการสร้างความรู้สึกเริ่มแรก (first impression) ที่มีผลต่อบรรยากาศที่เหลือตลอดการสัมภาษณ์

บรรยากาศของการสื่อสาร อาจมีลักษณะดังนี้

1. บรรยากาศที่เครียดและบรรยากาศที่ผ่อนคลาย

ความผ่อนคลายของการสัมภาษณ์ หมายถึง ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้สึกไม่เครียด สามารถพูดคุยกับผู้สัมภาษณ์โดยไม่มีอาการเกร็ง หวาดกลัว ท่าทีและการแสดงออกของผู้สัมภาษณ์ ความแตกต่างส่วนบุคคลระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น วัย ความรู้ ประสบการณ์ ตำแหน่ง สถานภาพ ฯลฯ หรือสภาพแวดล้อมของการสัมภาษณ์ เช่น ระยะห่างระหว่างบุคคล การจัดที่นั่ง ฯลฯ ในการสัมภาษณ์บางประเภท เช่น การเลือกคนเข้าทำงาน ผู้สัมภาษณ์อาจพยายามสร้างบรรยากาศที่เครียดเพื่อทดสอบปฏิกิริยาของผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่โดยทั่วไปหากผู้สัมภาษณ์มีได้มีจุดมุ่งหมายว่าต้องการสร้างบรรยากาศเครียดเพื่ออะไร บรรยากาศเครียดมักให้ผลในทางลบมากกว่า ทางบวก

2. บรรยายภาพที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

บ่อยครั้งที่คนมักเข้าใจผิดว่าบรรยายภาพแบบไม่เป็นทางการและบรรยายภาพผ่อนคลายเป็นของคู่กัน แต่ที่จริงความผ่อนคลายเป็นอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในบรรยายภาพการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในบรรยายภาพที่เป็นทางการนั้น ผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์รู้บทบาทและหน้าที่ของตนในการสัมภาษณ์ เช่น ผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้ป้อนคำถามเป็นส่วนใหญ่และใช้คำเรียกชื่อและทักทายกันตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับความเป็นทางการควรจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นกับบุคลิกลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์และจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์

3. บรรยายภาพเปิดและสัปดาห์

บรรยายภาพเปิดนั้น ผู้สัมภาษณ์มีความเต็มใจที่จะพูดคุยเรื่องต่าง ๆ อย่างเปิดเผย นอกจากนี้ การสัมภาษณ์ยังเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้สัมภาษณ์พูดโต้ตอบกันโดยที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมิได้สัปดาห์การสื่อสาร อย่างไรก็ตามระดับความเปิดเผยที่เหมาะสมนั้นแตกต่างกันไปแล้วแต่ลักษณะของคู่สนทนาและสภาพแวดล้อมของการสัมภาษณ์

4. บรรยายภาพแบบปกป้องตนเอง

บรรยายภาพปกป้องตนเอง หมายถึง ผู้สัมภาษณ์หรือผู้ถูกสัมภาษณ์มักมองตนเองเหนือกว่าผู้อื่น หรือมองผู้อื่นต่างจากตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการนำหลักการสัมภาษณ์ ในช่วงระหว่างการสัมภาษณ์ มาใช้ในการวิเคราะห์ถึงลำดับขั้นตอนในการเก็บข้อมูลส่วนในเรื่องการสร้างบรรยายภาพในแบบต่าง ๆ ก็เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงบริบทของการสื่อสารที่มีผลต่อผู้ส่งสารและผู้รับสารในการแสดงออกทางคำพูด สีหน้า ท่าทาง อารมณ์ และบุคลิกภาพ ซึ่งกันและกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตติมา กุลประเสริฐรัตน์ (2540) ศึกษาวิจัยถึงความน่าเชื่อถือของการหยั่งเสียงในสายตาของสาธารณชนในกรุงเทพมหานคร โดยการใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป และเป็นผู้ที่รู้จักการหยั่งเสียงเลือกตั้ง จำนวน 600 คน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือต่อแหล่งสารในฐานะสำนักที่ทำการหยั่งเสียงเลือกตั้งแตกต่างกัน โดยประชาชนมีความเชื่อถือต่อ “สวนดุสิตโพล” สูงกว่าโพลอื่นๆ

ธัญลักษณ์ เหลืองวิสุทธ์ (2540) ศึกษาวิจัยเกี่ยวโพล : การเมืองของการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะวิพากษ์โพลในแง่ของวิธีการทำ และกระบวนการสร้างค่ากล่าวอ้างว่าโพลนั้นมีพื้นฐานของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งในการที่นำโพลมาแทนที่หรือทดแทนความคิดเห็นสาธารณะ/ มติชน โดยชี้ให้เห็นว่าการนำเสนอความคิดเห็นสาธารณะ/ มติชนในรูปแบบของโพล เป็นเพียงเรื่องที่แต่งขึ้นอย่างแนบเนียน

เมตตา วิวัฒน์านุกูล (กฤตวิทย์) (2545 : 190 - 191) จากการศึกษาพบว่า ความประทับใจครั้งแรกและการสร้างความสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลของการสัมภาษณ์ และช่วง 2-3 นาทีแรกที่พบกับคนแปลกหน้าถือเป็นช่วงเวลาที่สำคัญมาก เพราะหากผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้สัมภาษณ์ตั้งแต่แรกพบ ความรู้สึกไม่ไว้วางใจและไม่ต้องการเปิดเผยเรื่องใดๆ แก่ผู้สัมภาษณ์ก็จะเป็นผลตามมา และทำให้การสัมภาษณ์ล้มเหลวในที่สุด โดยเฉพาะในสังคมไทย การเข้าหาผู้ใหญ่และวิธีการแสดงความนอบน้อมอ่อนโยนยังสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ที่จะไปสัมภาษณ์เสมอ ฉะนั้นงานแรกๆ ที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำเมื่อพบกับผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นครั้งแรกก็คือ พยายามทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลายไม่เกร็ง ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์วางใจตนและพยายามสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ระพีวรรณ กลยณี (2544) ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเนื้อหาการสำรวจโพลในหนังสือพิมพ์รายวันและการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาการสำรวจโพลของหนังสือพิมพ์ 4 ฉบับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์ข่าวสด หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์ และหนังสือพิมพ์มติชน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 ธันวาคม 2543 เลือกเฉพาะกรอบเข้า รวบรวมข้อมูลจากหอสมุดแห่งชาติ ท้าวาสุกี กรุงเทพมหานคร รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน

ทั้ง 4 ฉบับ และผู้จัดทำโพลหรือสำนักโพล จำนวน 4 แห่ง รวม 9 คน พบว่า หนังสือพิมพ์รายวันมีการนำเสนอการสำรวจโพล โดยจะเน้นการรายงานผลโพลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นหลัก ในส่วนของการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยการนำผลการสำรวจโพลมาประกอบในเนื้อหานั้น พบว่าสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ เพราะผลการสำรวจโพลมีความแม่นยำสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

สุกัญญา ชลิดาพงศ์ (2540) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทย ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองระหว่างเพศเดียวกันและต่างเพศกันในสถานภาพการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้ร่วมงาน และศึกษาวัตถุประสงค์ ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสารและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในองค์กรชั้นนำของประเทศจำนวน 10 แห่ง และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากกลุ่มตัวอย่างอีก 20 คน ผู้วิจัยได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเปิดเผยตนเองว่า ผู้หญิงมีการเปิดเผยตนเองในเรื่องทั่วไปมากกว่าผู้ชาย และสามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่นได้ดี คำนี้ถึงความรู้สึกของคู่สนทนา มีความละเอียดอ่อน

B. Aubrey, Fisher and Katherine I., Adams. (1987) กล่าวถึง บทบาทของคนแปลกหน้าว่าในสถานการณ์ของความเป็นคนแปลกหน้านั้น ความคาดหวังต่อกันและบทบาทของบุคคลจะถูกกำหนดด้วยบริบททางกายภาพ (physical context) เช่น สถานที่ สภาพพื้นที่ บุคคลจะเป็นเสมือนวัตถุ (object) ต่อเมื่อมีการรับรู้ มีการสื่อสารกันเกิดมีปฏิสัมพันธ์บุคคลจึงเปลี่ยนสถานะเป็นคนคุ้นเคย (acquaint)

B.J.Haslett. (1987) กล่าวว่า อายุ มีอิทธิพลต่อ ความสามารถในการสื่อสารทักษะในการใช้ภาษา การเปล่งเสียงความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ และมีบทบาทต่อการพัฒนาระดับและประเภทของความสัมพันธ์ การพูดคุย (talk) ของเด็ก สมองวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของเด็กได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับวิธีการมอบความสัมพันธ์ในสังคมและความสามารถที่จะแสดงออกต่อผู้อื่น เมื่อเด็กมีอายุมากขึ้น จะลดการคิดออกจากตนเองลง (egocentric) รู้จักการแลกเปลี่ยนและมีจิตวิทยาโดยธรรมชาติตามวัย

Berlo, Lemert and Mertz, 1966 (อ้างถึงใน อรรถวรรณ ปิณฑน์โอวาท , 2542 : 121-122) สรุปปัจจัย 3 ประการ ที่ใช้ในการตัดสินใจความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้แก่

1. ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่น ได้แก่ ใจดี เข้ากับคนอื่นง่าย มีความเป็นมิตร ไม่ขัดคอบ น่าคบ สุภาพ ไม่เห็นแก่ตัว ยุติธรรม รู้จักให้อภัย ร่าเริง เชื้อเพื่อ อดทน มีศีลธรรม สงบเยือกเย็น
2. ปัจจัยทางความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ได้แก่ มีประสบการณ์ได้รับการฝึกฝน ชำนาญ มีอำนาจในหน้าที่ มีความสามารถมีเชี่ยวชาญ
3. ปัจจัยทางพลวัต ที่แสดงความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา ได้แก่ เป็นฝ่ายรุก ตรงไปตรงมา เอาใจเขามาใส่ใจเรา กล้า รวดเร็ว

Devito, A., Jiseph. (1995) กล่าวถึงการใช้วัจนและอวัจนภาษาในช่วงเริ่มต้นความสัมพันธ์ ดังนี้

- อวัจนภาษาที่สำคัญ ได้แก่ การสบตา ทำทางเอาใจใส่คู่สนทนา รักษาระยะห่างที่ให้ความรู้สึกสบาย และทำทางที่เปิดเผยเป็นมิตร ใช้ทำทางตอบสนองในทางบวก เช่น พยักหน้า ยิ้ม เป็นต้น หลีกเลี่ยงการเปิดเผยที่มากเกินไปทั้งทำทางและคำพูด (สงวนท่าที)
- วัจนภาษาที่สำคัญ ได้แก่ การแนะนำตัว การสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมาย และแลกเปลี่ยนความชอบแสดงความชื่นชมคู่สนทนา สื่อสารด้วยภาษาในทางบวก สุภาพ กระตือรือร้นในการนำและสนองตอบในการสนทนา มีส่วนร่วมในการสนทนา หลีกเลี่ยงการใช้คำถามปลายปิด

Donaghy (1984) กล่าวถึง การสร้างหรือพัฒนาความรู้สึกคุ้นเคยกัน ระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความรู้สึกเมื่อแรกพบ (First Impression) และโลกทัศน์ (Frame of Reference) ความรู้สึกเมื่อแรกพบ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลพบกันเป็นครั้งแรก การเผชิญหน้าระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยนั้น ส่วนใหญ่คือการพบปะกันเป็นครั้งแรก ซึ่งความรู้สึกเมื่อแรกพบอาจเป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น รู้สึกน่าศรัทธารู้สึกถูกชะตาหรือรู้สึกไม่ปลอดภัย ถูกคุกคาม กลัว เป็นต้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการประเมินท่าทีซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่างหน้าตา การแสดงสีหน้า การใช้อวัจนการแต่งกาย คำพูด น้ำเสียงหรือบุคลิกลักษณะอื่น ๆ โลกทัศน์ เกี่ยวข้องกับการสร้างความคุ้นเคย

คือ บุคคลจะเกิดความคุ้นเคยได้ง่าย ถ้ามีโลกทัศน์ใกล้เคียงกัน โดยปกติโลกทัศน์ของบุคคลจะขึ้นกับประสบการณ์ในอดีต บุคลิกภาพค่านิยม เจตคติและความเชื่อ นั่นคือผู้สัมภาษณ์ต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อทำความเข้าใจโลกทัศน์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ และ พยายามปรับตนเองเพื่อลดความแตกต่างในส่วนนี้

Fisher and Adams (1987) กล่าวถึงบทบาทของคนแปลกหน้าว่า ในสถานการณ์ของความเป็นคนแปลกหน้า บุคคลจะเป็นเสมือนวัตถุ (object) ต่อกัน ต่อเมื่อมีการรับรู้ มีการสื่อสารกัน เกิดมีปฏิสัมพันธ์กันบุคคลจึงเปลี่ยนสถานะเป็นคนเคยพบเห็น คนรู้จัก และคนคุ้นเคยตามลำดับ บริบททางกายภาพ (เช่น สถานที่ สภาพพื้นที่ เป็นต้น) จะเป็นสิ่งที่กำหนดความคาดหวังต่อกันและกำหนดบทบาทของบุคคลในช่วงแรกเพื่อลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty) บุคคลจะดำเนินการสื่อสารด้วยความสุภาพภายใต้กฎเกณฑ์มารยาทในสังคม

Frey และคณะ (Frey, L.D. et al, 1992) กล่าวว่า ความสำเร็จของการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือ และตอบคำถามตรงกับความเป็นจริง ผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องรู้สึกไว้วางใจหรือคุ้นเคย (Rapport) ต่อผู้สัมภาษณ์ เฟรย์และคณะ ยังกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการสร้าง ความคุ้นเคยหรือความไว้วางใจ (Rapport – building) ว่า แม้แต่คำถามที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ตอบ (Embarrassing questions) ที่กลุ่มตัวอย่างโดยทั่วไปมักตอบคำถามบิดเบือนจากความจริงหรือปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ แต่ถ้าการสัมภาษณ์นั้นอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจก็จะประสบความสำเร็จ

Infante, A. Dominic, Rancer, S. Andrew, Womack, F. Deanna. (1997) กล่าวถึงกลยุทธ์ในการหาข้อมูลว่า มี 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การรอคอย (Passive Strategies) หมายถึง การได้ข้อมูลทางอ้อมจากการสังเกตจากสิ่งที่ ปรากฏ
2. การรุก (Active Strategies) หมายถึง การได้ข้อมูลโดยตรง ด้วยวิธีการถามหรือถามจากบุคคลอื่น
3. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive Strategies) หมายถึง การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันหรือสังเกตจากช่วงเวลาที่ มีปฏิสัมพันธ์กัน

Murray Davis (1973) กล่าวว่า ในการเริ่มต้นความสัมพันธ์ในระยะแรกเมื่อเริ่มการเผชิญหน้ากันมี 6 ขั้นตอน (Murray Davis, cited in Devito, A., Jiseph. 1995) ดังนี้

1. หยั่งเพื่อทดสอบคุณลักษณะของบุคคล (examine the qualifiers) ศึกษาและเก็บรายละเอียดของบุคคลด้วยสิ่งที่ปรากฏต่อสายตาและความรู้สึก เช่น รูปร่าง ความสวยงาม เสื้อผ้า เครื่องประดับ บุคลิก สุขภาพทางกาย ความสามารถ ความฉลาด ฐานะการเงิน เป็นต้น
2. ค้นหาและประเมินว่าบุคคลอยู่ในสถานะ (determine clearance) มีความพร้อมและมีเวลาที่จะเริ่มต้นความสัมพันธ์
3. เปิดการสนทนาด้วยวัจนและอวัจนภาษา (open the encounter) และสังเกตว่าได้รับความสนใจและต้องการสนทนาต่อ หรือกำลังถูกเลือกถูกประเมินเช่นกัน
4. เลือกหัวข้อที่เป็นที่สนใจร่วมกัน (use an integrating topic) หรืออาจมีประสบการณ์ร่วมกัน หรือข้อมูลอิสระใด ๆ ที่นำไปสู่หัวข้อสนทนา ที่สร้างปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่อง
5. สร้างความประทับใจ (create a favorable impression) เป็นตัวของตัวเอง ในแบบที่น่าสนใจ
6. กำหนดการนัดพบครั้งต่อไป (establish a second meeting) นำสู่การนัดพบครั้งต่อไป ด้วยคำถามหรือใช้ประโยค ที่เป็นกลาง ๆ หรือเฉพาะเจาะจง

Shimp (1979 : 169 อ้างถึงใน ศุกลมาน เอี่ยมโสภาส , 2542 : 14) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Source Credibility) คือ ชุดของการรับรู้ (an entire set of perception) ที่ผู้รับสารมีต่อผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 มิติดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญ ((expertise) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่าผู้ส่งสารมีความรู้ มีประสบการณ์ มีลักษณะและมีความชำนาญทั้งยังมีความสามารถในการสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ความน่าไว้วางใจ (trustworthiness) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่า ผู้ส่งสารมีความซื่อตรง อบอุ่นเมื่อได้ใกล้ชิดหรือสื่อสารด้วย

3. ความคล่องแคล่ว (dynamic) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่าผู้ส่งสารมีลักษณะกระตือรือร้น มีการตื่นตัว รวดเร็ว เป็นต้น
4. ความมีศักยภาพ (potential) ในที่นี้หมายรวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปร่างที่สง่างาม เสียง น้ำเสียง ตลอดจนการที่มีหน้าตาดี เป็นต้น

Singer และคณะ (Singer et al., 1983) พบว่า อายุของผู้สัมภาษณ์มีความสัมพันธ์กับอัตราการให้สัมภาษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผู้สัมภาษณ์ที่อายุมาก จะได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ดีกว่าผู้สัมภาษณ์ที่อายุน้อยกว่า ทั้งนี้ได้ขจัดอิทธิพลของการมีประสบการณ์สัมภาษณ์ออกไป Singer อธิบายว่า อาจจะเป็นเพราะอายุต่างกัน ทำให้ความเชื่อมั่นในตนเอง และน้ำเสียงของผู้สัมภาษณ์ต่างกัน และยังพบว่าผู้สัมภาษณ์ที่คาดการณ์ว่า การสัมภาษณ์จะประสบผลสำเร็จ ไม่ยากเกินไป จะมีความสัมพันธ์กับการได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Sobal (1984) ได้ศึกษาเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ชี้แจงแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการใช้แบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ชี้แจงกับผู้ให้ข้อมูลเสมอ ๆ สามอันดับแรกคือ หน่วยงานที่ทำวิจัย ชื่อผู้สัมภาษณ์ และหัวข้อวิจัย

Suadra Hybels and Richard L. Weaver II. (1979) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของคนแปลกหน้าจึงสร้างผ่านการติดต่อสื่อสารภายใต้กฎเกณฑ์ 3 ประเภทที่กำหนดบทบาทและพฤติกรรมกรรรมการสื่อสาร ได้แก่

1. กฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรม (Cultural Rules) ได้แก่ จรรยาบรรณต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน วัฒนธรรมจะช่วยให้สังคมดำเนินไปด้วยความสงบเรียบร้อย เป็นมารยาทที่เราไม่ต้องตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือก ทำหรือไม่ทำ การปฏิบัติกฎที่วัฒนธรรมกล่าวไว้ว่า ควรทำหรือไม่ อย่างไร เป็นสิ่งที่เหมาะสม
2. กฎเกณฑ์ทางสังคม (Sociological rules) ได้แก่บทบาทต่าง ๆ ในสังคม เป็นสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร เป็นการสื่อสารภายในกรอบของบทบาทตามกฎเกณฑ์ทางสังคมซึ่งมนุษย์เป็นผู้กำหนดขึ้น

3. กฎเกณฑ์ทางจิตวิทยา (Psychological Rules) ได้แก่ กฎเกณฑ์ภายในที่มีพื้นฐานมาจาก ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ บางครั้งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับกฎเกณฑ์ทางสังคมและทางวัฒนธรรม

ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการสื่อสารระดับบุคคลที่ให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ทางจิตวิทยาจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่า

Suadra Hybels and Richard L.Weaver II. (1979) กล่าวว่าทักษะในการสื่อสารที่สำคัญที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ได้มี 3 ประการ

1. การฟังและการตอบสนองด้วยความเข้าใจในตัวสารและสภาพอารมณ์รวมทั้งพฤติกรรมสนับสนุนการฟัง (Empathic Behaviors) เช่น การสบสายตา สีหน้าพึงพอใจ นิ่งใกล้ชิด พยักหน้า สัมผัส เป็นต้น เป็นการตอบสนองที่ถึงความเข้าใจ เห็นใจ เอาใจใส่ เป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้ช่วงการเป็นคนแปลกหน้า สั้นลงได้
2. การสื่อสารด้วยความจริงใจ เปิดเผยความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด ด้วยความสุภาพและไม่ก้าวร้าวหรือข่มขู่ (assertveness)
3. คุณธรรม (Ethic) ในการสื่อสารระดับบุคคลเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วไปและข้อมูลส่วนตัวจำนวนมาก ดังนั้นความเชื่อใจ ความไว้วางใจ (trust) จึงเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร ความสัมพันธ์ทำให้บุคคลแสดงออกถึงความคิดอารมณ์ ความรู้สึกและการแสดงออกอย่างมีอิสระนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของขอบเขตที่เหมาะสมและด้วยความระมัดระวัง การสื่อสารแบบมีคุณธรรมจะทำให้บุคคลสามารถสร้างและสารสัมพันธ์ต่อกัน

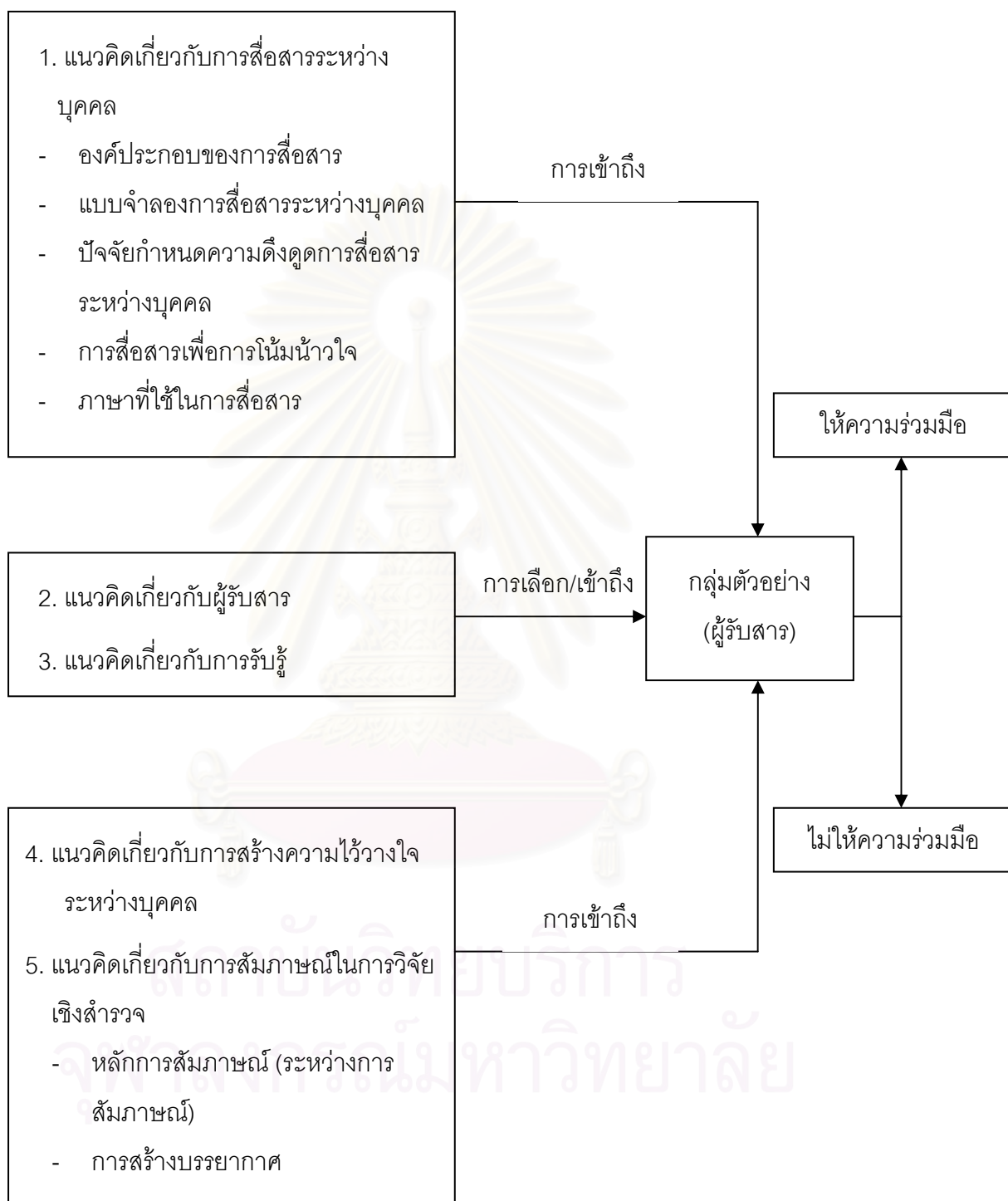
Verderber, F., Rudolph. (1996) กล่าวถึงกิจกรรมการสื่อสาร 3 อย่างที่ใช้ในช่วงการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับอีกฝ่ายหนึ่ง ได้แก่ การเริ่มต้นสนทนาด้วยการกล่าวแนะนำตนเอง กล่าวถึงบริบททางสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ ความสวยงามของภูมิประเทศ ฯลฯ กล่าวถึงความรู้สึกนึกคิดหรือกล่าวถึงบุคคลที่สาม หรือตั้งคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่กล่าวไปแล้วข้างต้น เพิ่มเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้มีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์ การดำเนินการสนทนาจะเป็นการพูดคุยถึงเรื่องทั่วไป (small talk) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น การกล่าวถึงผู้อื่น (gossip) ยิ่งมีการสนทนากันมากในเชิงกว้างและลึกยิ่งเกิดความ

สัมพันธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ช่วงนี้บุคคลจะมีการเปิดเผยตนเองและต้องการการตอบสนองที่เท่าเทียมกัน เมื่อความสัมพันธ์พัฒนาถึงขั้นสนิทสนม การรักษาความสัมพันธ์จะดำเนินต่อไปด้วยการพูดกันด้วยความจริงใจ เปิดเผย อธิบายสิ่งที่เห็นที่รู้สึกที่คิด สร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่เป็นทางบวก อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์บางครั้งก็สามารถสิ้นสุดลง ด้วยปัจจัยหลายประการซึ่งไม่เป็นจุดสำคัญในการวิจัยนี้ จึงไม่ขอกล่าวถึงรายละเอียด

จากแนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้นนี้ สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยการนำแนวคิดและความรู้ที่ได้รับมาช่วยในการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” ว่ามีขั้นตอนในการสื่อสารอย่างไรบ้าง ในการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง และเพื่ออธิบายลักษณะการสื่อสารที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” ก่อนที่จะมีการเข้าไปทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลจริง ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)



แผนภาพที่ 2 : แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” และอธิบายถึงลักษณะการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ถูกสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวจะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 และ 2
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร จะนำมาวิเคราะห์ถึงวิธีการของเจ้าหน้าที่ในการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ และทักษะการสื่อสารของตัวเจ้าหน้าที่เองในการวิเคราะห์ผู้รับสาร เช่น การสังเกตจากน้ำเสียง สีหน้าท่าทาง ของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่ามีความเต็มใจหรือไม่ที่จะให้ข้อมูลในการตอบคำถาม ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวจะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 และ 2
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ เพื่อใช้อธิบายถึงพฤติกรรม ความเชื่อ และทัศนคติ ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกที่จะเข้าถึงตัวผู้ถูกสัมภาษณ์และเหตุใดผู้ถูกสัมภาษณ์จึงให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวจะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 2
4. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจ ถูกนำมาอธิบายเพื่อช่วยให้เราทราบถึงวิธีการแรกเริ่มที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ว่าจะต้องมีการสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างไรบ้างที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ไว้วางใจที่จะให้ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวจะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 2
5. แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้หลักการสัมภาษณ์ (ระหว่างการสัมภาษณ์) มาช่วยในการอธิบายถึงขั้นตอนในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เราสามารถลำดับขั้นตอนในการสื่อสารขณะที่เจ้าหน้าที่ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และในเรื่องของการสร้างบรรยากาศจะถูกนำมาอธิบายถึงความสามารถและทักษะของตัวผู้สัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวจะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 และ 2

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ "สวนดุสิตโพล" ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงวิธีการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์ในการเลือก และการเข้าถึงกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ ที่มีผลในการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูล ดังมีวิธีการวิจัย ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยอาศัยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) และการตอบแบบสอบถาม (questionnaire) รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมโดยมีแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการวิจัย ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการตอบปัญหานำวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยนี้ทั้งหมดเป็นเจ้าหน้าที่ของ "สวนดุสิตโพล" จำนวน 17 คน ที่ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล และศึกษาเฉพาะช่องทางการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น (ดูได้จากตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 : แสดงจำนวนโพล แบ่งแยกตามช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	ธันวาคม*		มกราคม**	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า	20	60.60	23	74.20
การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	13	39.40	8	25.80
รวม	33	100	31	100

* ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ก. , หน้า 96 .

** ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ข. , หน้า 98.

จากจำนวนโพลทั้งสิ้น 64 เรื่อง สามารถแบ่งแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 : แสดงจำนวนโพล แบ่งแยกตามประเภทของแบบสอบถาม

ประเภท	ธันวาคม		มกราคม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเมือง	14	42.42	8	25.80
เศรษฐกิจ	4	12.12	1	3.23
การศึกษา	2	6.07	6	19.36
สุขภาพ	1	3.03	4	12.90
ทั่วไป***	12	36.3	12	38.71
รวม	33	100	31	100

จากตารางที่ 2 แสดงประเภทของแบบสอบถามที่ทำการสำรวจในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2546 – 31 มกราคม 2547 พบว่า โดยส่วนใหญ่ “สวนดุสิตโพล” จะทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนโดยจะเน้นที่การสำรวจความคิดเห็นในประเด็นหัวข้อทั่วไป เช่น บันเทิง , กีฬา, อุบัติเหตุ, ศาสนา, อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งถือ เป็นการติดตามกระแสข่าวที่อยู่ในความสนใจในช่วงเวลานั้น ๆ และรองลงมาจะเป็นประเด็นทางการเมือง การศึกษา สุขภาพ เศรษฐกิจ ตามลำดับ

ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการกำหนดประเด็นหัวข้อโพลที่จะทำการศึกษาในแต่ละวันของ “สวนดุสิตโพล” จะเลือกจากพาดหัวข่าวหน้า 1 ในหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นข่าวที่กำลังอยู่ในความสนใจของประชาชนในขณะนั้น ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การกำหนดประเด็นหัวข้อโพลที่จะทำการสำรวจ ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับกระแสของสังคมที่ต้องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ

 *** บันเทิง , กีฬา, อุบัติเหตุ, ศาสนา, อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในงานวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยของแต่ละวิธีการ ได้
ดังนี้

1. การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร
2. การตอบแบบสอบถาม โดยการถามผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งเลือกจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และใช้แบบสอบถาม จำนวน 219 ชุด
3. การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ “สวนดุสิตโพล” การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” และเอกสารประกอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 แนวทาง

1. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยอาศัยการจดบันทึกและการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” และนำข้อมูลที่ได้มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
2. แบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามที่ใช้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 219 ชุด
3. การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ “สวนดุสิตโพล” (ผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” และการศึกษาจากเอกสารของ “สวนดุสิตโพล”

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแบ่งตามประเภทของข้อมูล ดังนี้

1. **ข้อมูลเอกสาร** ได้แก่ ตำรา เอกสาร วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
2. **ข้อมูลบุคคล** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” และสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ “สวนดุสิตโพล” (ผศ.สุชุม เกลยทรัพย์) ในฐานะที่เป็นผู้ก่อตั้ง “สวนดุสิตโพล” สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างของ “สวนดุสิตโพล” และแนวทางการทำงานในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในงานสำรวจวิจัยของ “สวนดุสิตโพล”
3. **ข้อมูลสังเกตการณ์** โดยผู้วิจัยได้ติดตามเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” ที่ลงพื้นที่เพื่อทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งอาศัยวิธีการสังเกตพฤติกรรมสื่อสารในการเก็บข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ และทำการจดบันทึกข้อมูลประเด็นที่น่าสนใจที่พบเห็นจากการสังเกตการณ์ ในแต่ละครั้งของการสำรวจความคิดเห็น พร้อมทั้งจับประเด็นที่ยังเป็นข้อสงสัย เพื่อใช้เป็นคำถามในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป สำหรับระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์ คือในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2546 – 31 มกราคม 2547
4. **ข้อมูลแบบสอบถาม** เป็นแบบสอบถามที่ใช้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งจะถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล”

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยาย โดยการนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และแบบสอบถาม มาตีความและตรวจสอบข้อมูลโดยหาจุดร่วมที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันเพื่อสร้างข้อสรุป โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ และนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามนำวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัย โดยอาศัยการพรรณนาความ (Descriptive) ให้มีเหตุผลต่อเนื่องซึ่งกันและกัน โดยเริ่มจากการบรรยายขั้นตอนในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่จาก “สวนดุสิตโพล” ลักษณะการสื่อสารที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ และปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” นอกจากนี้จะมีการนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุป แผนภาพ แผนภูมิ ฯลฯ เพื่อประกอบการเขียนวิจัยให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารและปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” โดยการนำเสนอข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการสังเกตการณ์ โดยสามารถแบ่งออกเป็น

- 3.1 ขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า
- 3.2 ลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 2 : ผลของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 : ผลการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น

- 3.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ “สวนดุสิตโพล”
- 3.2 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” รวมทั้งเอกสารประกอบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 : ผลจากการสังเกตการณ์

1.1 วิธีการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า

ในการทำโพลแต่ละเรื่องจะเริ่มที่การกำหนดประเด็นหัวข้อโพลที่จะทำการสำรวจในแต่ละวัน โดยการอ่านหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสด มติชน ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ประชาชนนิยม จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่ สวนดุสิตโพลจะเลือกกำหนดประเด็นหัวข้อโพลจาก หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ โดยเลือกมาประมาณ 3 ประเด็น จากพาดหัวข่าวหน้า 1 หลังจากนั้นก็นำเนื้อหาข่าวที่อยู่ภายใน เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างคำถาม โดยโครงร่างของแบบสอบถามที่ได้จะนำไปให้อาจารย์สุชุม เลือกและแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากที่ได้หัวข้อโพลที่จะทำแล้ว ก็จะทำการกระจายแบบสอบถามไปยัง จุดต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ในการสำรวจ เช่น สำนักงานอธิการบดี นักศึกษาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี และเครือข่ายในส่วนของผู้บริหารที่ของสวนดุสิตโพล มีจำนวน 400 ชุด หลังจากนั้นจะกำหนดวิธีการสำรวจ เช่น โทรสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือทำการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในกรณีที่เป็นการสำรวจความคิดเห็นของคนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่จะใช้วิธีการลงพื้นที่ควบคู่ไปกับการโทรสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แต่ถ้าหากเป็นการสำรวจความคิดเห็นของคนในต่างจังหวัดจะใช้วิธีการโทรสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เป็นหลัก ยกเว้นกรณีที่มีระยะเวลาในการสำรวจมากและมีงบประมาณเพียงพอก็จะลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดที่ต้องการจะทำการสำรวจ

สำหรับเจ้าหน้าที่ของสวนดุสิตโพลที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูล มีด้วยกันทั้งสิ้น 25 คน แต่เจ้าหน้าที่ที่ทำการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนจริง ๆ มีเพียง 17 คน ที่เหลือ 8 คน จะอยู่ในฝ่ายที่ต้องดูแลและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลรวมทั้งโทรสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ด้วย ในส่วนการกระจายแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่สวนดุสิตโพล จะเฉลี่ยกันไปในจำนวนที่เท่าๆ กัน หลังจากรับแบบสอบถามมาแล้ว ตัวเจ้าหน้าที่เองก็จะทำการเลือกสถานที่ที่จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จะดูที่ประเด็นหัวข้อโพล ว่าต้องการสำรวจใคร และสถานที่ใด ซึ่งจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า การเลือกสถานที่ที่จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่จะเลือกทำการเก็บข้อมูลจากภายในสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเอง สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา หอสมุดแห่งชาติ คุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ และสถานที่บริเวณใกล้เคียง เป็นต้น

ในการเลือกผู้ที่จะถูกสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ที่จะพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยดูที่ประเด็นคำถามของหัวข้อโพลในแต่ละครั้งว่าต้องการถามใคร เช่น ถามประชาชนหรือเฉพาะกลุ่ม หรือหัวข้อโพลที่สำรวจผู้ชายหรือผู้หญิงที่ให้ความสนใจมากกว่า เช่น เรื่องกีฬาจะเข้าไปถามผู้ชายก่อน หากเป็นเรื่องบันเทิงจะถามผู้หญิงก่อน เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลได้ใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษาในแต่ละครั้ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน เพราะสามารถเข้าไปแนะนำตัวได้ง่ายกว่าผู้ชาย และผู้หญิงจะยอมรับฟังและให้ความสนใจมากกว่าผู้ชาย หลังจากนั้นจะดูที่การแต่งกายของบุคคลนั้นให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์ เช่น ถ้าสำรวจนักศึกษาที่ดูที่การแต่งเครื่องแบบนักศึกษา หรือถ้าสำรวจพนักงานเอกชนก็อาจจะดูที่ชุดฟอร์มหรือการแต่งกายที่สุภาพ เป็นต้น แล้วสังเกตว่าบุคคลใดพอจะมีเวลาว่างในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่ติดภารกิจใด ๆ ซึ่งจะสังเกตได้จากกิริยาท่าทาง เช่น สบตากับผู้สัมภาษณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือดูท่าที การแสดงออกของบุคคลนั้นว่าเต็มใจหรือไม่ที่จะให้ข้อมูลแก่เรา เช่น ไม่เคร่งเครียดมากเกินไปนัก เป็นต้น

ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งศึกษาตามประเภทของแหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สถานศึกษา แบ่งออกเป็น

1.1 โรงเรียน

เจ้าหน้าที่จะทำการเลือกสำรวจตามสถานศึกษาที่อยู่ใกล้กับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เช่น โรงเรียนเซนคาเบียล โรงเรียนละอออุทิศ โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย โรงเรียนศรีอยุธยา เป็นต้น โดยขั้นตอนในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในลำดับแรก ทาง “สวนดุสิตโพล” จะทำเป็นจดหมายราชการถึงผู้อำนวยการของสถานศึกษาที่จะทำการเก็บข้อมูลเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแนบกับแบบสอบถามของสวนดุสิตโพล จากนั้นหลังจากเลือกสถานที่ที่จะทำการเก็บข้อมูลได้แล้ว ก็จะแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น 2 กลุ่ม แยกกันไปตามสถานศึกษาที่ได้เลือกไว้ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย สามารถแบ่งนักเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. กรณีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอนุบาล เนื่องจากทางโรงเรียนที่เจ้าหน้าที่ของสวนดุสิตโพลได้เข้าไปทำการเก็บข้อมูลเป็นฝ่ายที่คัดเลือกนักเรียนมาให้เจ้าหน้าที่ได้ทำการสัมภาษณ์ ดังนั้น ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงไม่สามารถจะสังเกตได้ว่าเจ้าหน้าที่ของสวนดุสิตโพลมีการเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์จากปัจจัยใดบ้าง เพราะถูกเลือกกลุ่มตัวอย่างมาให้แล้ว ส่วนในเรื่องของการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอนุบาล ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กและ

มักจะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ทำให้เกิดความลำบากในการสัมภาษณ์ แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถที่จะเรียกร้องความสนใจจากเด็ก ๆ ซึ่งจะสังเกตได้จากวิธีการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่ง จะเลือกถามทีละข้อแล้วให้ตอบยกมือเพื่อตอบทีละคน ทำเช่นนี้ไปจนหมดข้อคำถาม คล้าย ๆ กับการให้ทำ Focus Group ซึ่งการใช้วิธีนี้เป็นการเรียกร้องความสนใจให้เด็ก ๆ แย่งกันตอบ และได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ แต่ในบางครั้งคำตอบที่ได้ อาจเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันคือตอบตามเพื่อน ส่วนกลุ่มที่สอง จะสัมภาษณ์ทีละคน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น แต่ข้อเสียคือใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ค่อนข้างนาน ทำให้เด็กเบื่อและไม่อยากจะทำคำตอบ อยากที่จะไปเล่นกับเพื่อน ๆ มากกว่า จากเหตุการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเก็บข้อมูล ก็คือ ประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล กล่าวคือ กลุ่มที่หนึ่งมีประสิทธิภาพทำงานมากกว่ากลุ่มที่สอง จึงสามารถวิเคราะห์ได้ว่าจะใช้วิธีการใดกับกลุ่มตัวอย่างแบบไหน ในขณะที่กลุ่มที่สอง จะทำการสำรวจความคิดเห็นเป็นแนวทางเดียวไม่ว่าจะเป็นกลุ่มตัวอย่างใด

2. กรณีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนประถมและมัธยมต้น ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่จะสังเกตจากเครื่องแบบนักเรียน ซึ่งสามารถที่จะบอกระดับชั้นได้ จากนั้นจะมีวิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยบอกว่าจะถามเกี่ยวกับเรื่องใดแล้วค่อยบอกว่า มาจาก “สวนดุสิตโพล” บางคนจะแนะนำตนเองโดยการบอกชื่อและสร้างความรู้สึกรสนิยมเป็นกันเองกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยเรียกแทนตนเองว่า “พี่” และเรียกผู้ตอบแบบสอบถามว่า “น้อง” แล้วปล่อยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามเอง พร้อมทั้งบอกว่า “หากมีอะไรสงสัยให้ถามพี่ได้”

3. กรณีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนมัธยมปลาย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่จะสังเกตจากเครื่องแบบนักเรียน ซึ่งสามารถที่จะบอกระดับชั้นได้ ในวันที่ไปเก็บข้อมูลเป็นการสำรวจความคิดเห็นในหัวข้อโพลเรื่อง “การเลือกเรียนต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียน ม.6 “ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสังเกตจากเครื่องแบบนักเรียนมัธยมปลายและดูระดับชั้นเรียนได้จาก ดาว 3 ดวงปักอยู่บนหน้าอกด้านซ้าย จากนั้นจะมีวิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยจะบอกว่า พี่มาจาก “สวนดุสิตโพล” อยากจะทราบความคิดเห็นของน้อง ๆ ต่อการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างมีวิธีการคล้าย ๆ กับ กรณีที่ 2 เพียงแต่ว่าต่างกันตรงที่กรณีนี้มักจะทิ้งแบบสอบถามไว้แล้วค่อยมาเก็บเพื่อให้ผู้ตอบได้มีเวลาในการแสดงความคิดเห็นเต็มที่ ในขณะที่กรณีที่ 2 ต้องคอยอยู่ใกล้ ๆ เพื่อรอตอบข้อซักถาม ทั้งนี้อาจเกิดจากความคิดที่ว่าเด็กโตไม่ต้องอธิบายอะไรมากนักก็สามารถเข้าใจอะไรได้ง่ายกว่าเด็กเล็ก ในขณะที่เด็กเล็กกว่ายอมต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่า

2. สถาบันอุดมศึกษา

กรณีที่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจเป็นนักศึกษา เจ้าหน้าที่ที่จะทำการเลือกสำรวจจากความเคยชินและแหล่งข้อมูลเดิม เพราะกลุ่มนักศึกษาจะเป็นกลุ่มที่มีการทำการสำรวจบ่อยที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” มักจะเลือกเก็บข้อมูล คือ นักศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเอง และสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ใกล้กัน เช่น สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา เป็นต้น ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์ จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่มักเลือกเข้าหา กลุ่มคนที่นั่งรวมกันเป็นกลุ่ม ตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในสถาบัน เช่น ที่นั่งใต้ตึกอาคารเรียน โรงอาหาร เป็นต้น โดยจะดูว่ากลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษา ว่างและไม่ติดธุระใด ๆ ซึ่งจะสังเกตได้จากกิริยาท่าทางของกลุ่มตัวอย่าง เช่น บางคนพูดคุยสนทนากับเพื่อนด้วยท่าทีที่ดูสบาย ๆ ก็จะเข้าไปขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แต่หากว่ากลุ่มเป้าหมายไม่ว่างหรือติดภาระ เช่น กำลังทานอาหาร หรือก้มหน้าอ่านหนังสือไม่สนใจสิ่งรอบข้างก็จะไม่เข้าไปรบกวน ในส่วนของการเปิดประโยคสนทนาเพื่อเข้าสู่การเก็บข้อมูล จะเริ่มด้วยการกล่าวทักทายแนะนำตัวว่ามาจาก “สวนดุสิตโพล” ต่อจากนั้นอาจกล่าวในลักษณะขอความร่วมมือหรือเกริ่นนำถึงประเด็นหัวข้อโพลเพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง ในบางกรณีที่เป็นโพลที่ค่อนข้างซับซ้อน ดังนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการสำรวจก็อาจจะอธิบายวัตถุประสงค์หรืออธิบายคำถามแบบสอบถามให้ชัดเจนมากขึ้น รวมถึงบอกประโยชน์ของการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้ ในส่วนของอวัจนภาษาที่พบ เจ้าหน้าที่จะแต่งกายชุดที่สุภาพ จะติดบัตรเจ้าหน้าที่เป็นบางครั้ง มีการกำหนดพฤติกรรมของตนเอง เช่น การเดินเข้าไปหากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทีเป็นธรรมชาติดูปลอดภัยและเป็นมิตร ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะแสดงท่าทีที่นอบน้อมให้เกียรติผู้ถูกสัมภาษณ์สิ่งหนึ่งที่สังเกตได้ก็คือเจ้าหน้าที่จะสังเกตน้ำเสียงและสีหน้าของผู้ถูกสัมภาษณ์ ว่ามีความสนใจในการที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามหรือไม่ อย่างไรก็ตามบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็อาจจะไม่ต้องแนะนำตัวมากนัก เพราะเป็นการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาในสถาบันของตน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ก็จะคุ้นเคยกับการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และคุ้นเคยกับตัวเจ้าหน้าที่เองด้วย เนื่องจากกลุ่มนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ถูกเลือกทำการสำรวจความคิดเห็นมากที่สุดและบ่อยที่สุด ทำให้เจ้าหน้าที่มีความคุ้นเคยกับสถานที่และกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี ทั้งระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน และอายุก็ไม่ต่างกันมากนัก ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย

3. สถานที่ราชการ

กรณีที่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจเป็นข้าราชการ เนื่องจากในระยะเวลาสองเดือนที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ พบว่ามีเพียง 4 แหล่งเท่านั้น คือ ครูสภา กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม และกระทรวงอุตสาหกรรม เท่านั้นที่เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ทำการสำรวจจริง นอกนั้นจะเป็นในลักษณะฝากแบบสอบถามพร้อมทั้งแนบจดหมายราชการในการขอความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามไปยังกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ช่วงเวลาในการสำรวจจะเป็นเวลา 11.00 น. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ ช่วงเวลาที่ว่าง คือ ช่วงเวลาพักเที่ยง จะเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ง่ายกว่าเวลาทำงานราชการส่วนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างอาจดูได้จากเครื่องแบบที่สวมใส่ แต่ในปัจจุบันไม่ค่อยได้เห็นข้าราชการใส่เครื่องแบบมากนัก ส่วนใหญ่จะแต่งชุดที่ดูสุภาพเรียบร้อยมากกว่า ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่จะแสดงท่าทีที่นอบน้อมให้เกิดเกียรติผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยการเปิดประเด็นเพื่อเข้าสู่การเก็บข้อมูล มี 2 ลักษณะ คือ

แบบที่ 1 ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ / ค่ะ ดิฉัน / ผม / นู๋ มาจาก “สวนดุสิตโพล” จะทำการสำรวจเรื่อง ... ไม่ทราบว่าได้ติดตามข่าวเรื่องนี้บ้างไหม ครับ / ค่ะ อยากจะ让您แสดงความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นดังกล่าวได้ไหม ครับ / ค่ะ “ การแทนตัวผู้สัมภาษณ์ด้วยคำว่า “นู๋” จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกที่ผู้สัมภาษณ์มีความนอบน้อมถ่อมตน และทำให้ได้รับความร่วมมือมากกว่าแบบที่ 2

แบบที่ 2 การเริ่มด้วยประโยค “ขอโทษนะครับ / ค่ะ ขอรบกวนเวลาวางสักครู่เพื่อช่วยตอบแบบสอบถามเรื่อง ... จะได้ไหม ครับ / ค่ะ” จะเห็นได้ว่าเป็นประโยคที่สั้น กระชับ แต่ด้วยความที่กลุ่มตัวอย่างมีทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิที่มากกว่า จึงมองว่าน่าจะมีการแนะนำตัวที่มากกว่านี้ ถึงแม้จะสังเกตได้ว่ามีสัญลักษณ์ของ “สวนดุสิตโพล” อยู่บนหัวกระดาษแบบสอบถาม แต่ก็อยากให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ ถ้าเป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” จะอาศัยการฝากแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ ซึ่งจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย ทางเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” จะฝากแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ คือ ช่อง 9 อสมท. , การสื่อสารแห่งประเทศไทย , การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (บางกรวย) , สำนักงานตำรวจแห่งชาติ , กรมประชาสัมพันธ์ และ กระทรวงกลาโหม เป็นต้น

4. บริเวณทั่ว ๆ ไป

กรณีที่กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนทั่วไป จะเป็นการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่พบโดยบังเอิญตามท้องถนนหรือสถานที่ต่าง ๆ ที่เลือกไปทำการสำรวจ เช่น บริเวณหอสมุดแห่งชาติ เยาวราช พาหุรัด ปิ่นเกล้า ทำน้ำวังหลัง โรงพยาบาลศิริราช อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เป็นต้น เราวิธีการนี้เรียกว่า “การเลือกโดยบังเอิญ” (Haphazard Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์ จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่มักเลือกเข้าหา กลุ่มคนที่รวมตัวกันเป็นกลุ่ม ๆ ตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ภายในโรงพยาบาล ก็จะเป็นบริเวณโรงอาหาร หรือตรงบริเวณทำน้ำวังหลัง ก็จะสัมภาษณ์ประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นต้น โดยจะดูว่ากลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษา ว่างและไม่ติดธุระใด ๆ ซึ่งจะสังเกตได้จากทิศทางท่าทางของกลุ่มตัวอย่าง เช่น บางคนพูดคุยสนทนากับเพื่อนด้วยท่าทีที่ดูสบาย ๆ ก็จะเข้าไปขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แต่หากว่ากลุ่มเป้าหมายไม่ว่างหรือติดภาระ เช่น กำลังทานอาหาร หรือซื้อสินค้าอยู่ ก็จะไม่เข้าไปรบกวน ในส่วนของการเปิดประโยคสนทนาเพื่อเข้าสู่การเก็บข้อมูล ส่วนใหญ่จะเริ่มด้วยการกล่าวทักทาย แนะนำตัวว่ามาจาก “สวนดุสิตโพล” ต่อจากนั้นอาจกล่าวในลักษณะขอความร่วมมือหรือเกริ่นนำถึงประเด็นหัวข้อโพลเพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง ในบางกรณีที่เป็นโพลที่ค่อนข้างซับซ้อน อาจมีคำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อโพลนั้น ๆ เช่น หัวข้อโพลเรื่อง “ความโหดร้ายของคนไทย ณ วันนี้” จะมีประโยคนำว่า “จากที่มีข่าวพ่อแม่ทิ้งลูก ฆ่าลูก การฆาตกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้งในสังคมไทย ทั้งที่เป็นชาวและไม่เป็นชาว ท่านคิดว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เกิดขึ้นได้อย่างไร” ซึ่งจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่จะไม่ค่อยอธิบายรายละเอียดใด ๆ มากนัก เนื่องจากไม่ค่อยมีเวลา เพราะต้องรีบเก็บข้อมูล และส่วนมากเจ้าหน้าที่จะแจกแล้วค่อยเดินมาเก็บแบบสอบถามมากกว่าการยื่นรอเก็บแบบสอบถามเลย แต่ในบางครั้งอาจจะยื่นรอเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ถามบางประเด็นที่สงสัย ในส่วนของอวัจนภาษาที่พบ เจ้าหน้าที่จะแต่งกายชุดที่สุภาพ และจะติดบัตรเจ้าหน้าที่เกือบทุกคน พร้อมทั้งมีการกำหนดพฤติกรรมของตนเอง เช่น การเดินเข้าไปหา กลุ่มตัวอย่าง ด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทีเป็นธรรมชาติดูปลอดภัยและเป็นมิตร ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะแสดงท่าทีที่นอบน้อมให้เกียรติผู้ถูกสัมภาษณ์ สิ่งหนึ่งที่สังเกตได้ก็คือเจ้าหน้าที่จะสังเกตน้ำเสียงและสีหน้าของผู้ถูกสัมภาษณ์ ว่ามีความสนใจในการที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามหรือไม่

ข้อสังเกต เจ้าหน้าที่สวนดุสิตโพลจะไม่แจกแบบสอบถามจากบุคคลที่เดินผ่านไปผ่านมา เนื่องจากคิดว่าไม่เหมาะสม เพราะกลุ่มตัวอย่างจะต้องหาที่นั่ง ส่วนในเรื่องของอุปกรณ์ในการตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่จะเตรียมปากกาจำนวนหนึ่งเพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น สามารถสรุปขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 : สรุปขั้นตอนการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล	วิธีการ
1. การกำหนดประเด็นหัวข้อโพล	<ul style="list-style-type: none"> - เลือกประเด็นหัวข้อโพล จากข่าวพาดหัวหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสด มติชน ฯลฯ มาประมาณ 3 ประเด็น - อ่านเนื้อหาข่าวที่อยู่ภายใน เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม - เจ้าหน้าที่จัดทำโครงร่างของแบบสอบถามที่ได้ จะนำไปให้อาจารย์สุชุม เลือกและแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การสร้างแบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดประเด็นหลัก - แจกแจงประเด็นหลักแต่ละประเด็นออกมาเป็นประเด็นย่อย - กำหนดสัดส่วนหรือน้ำหนักของประเด็นหลักและประ

	<p>ได้เป็นอย่างดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดจำนวนข้อคำถามตามประเด็นย่อย - กำหนดประเภทของคำถาม เช่น ถามความรู้ ถามความคิดเห็น และถามพฤติกรรม เป็นต้น - กำหนดรูปแบบของคำถาม เช่น เลือกตอบ เรียงลำดับ และเติมคำ เป็นต้น
3. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง	<ul style="list-style-type: none"> - ดูที่ประเด็นหัวข้อโพล ว่าต้องการสำรวจใคร - แบ่งจำนวนแบบสอบถามในสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
4. การกระจายแบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - กระจายแบบสอบถามไปยัง จุดต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ในการสำรวจ เช่น เจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” 60% สำนักงานอธิการบดี 15% นักศึกษาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี 15% และเครือข่าย 10%
6. ระบุสถานที่ที่จะทำการสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> - เลือกสถานที่ตามแหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน นักศึกษา แหล่งข้อมูลในการสำรวจ คือ สถานศึกษา เป็นต้น
7. การเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้วิธีการเลือกแบบ “การเลือกโดยบังเอิญ” (Haphazard Sampling) - ดูการแต่งกายของบุคคลนั้นให้สอดคล้องกับกลุ่มตัว

	<p>อย่างที่จะทำการสัมภาษณ์ เช่น ถ้าสำรวจนักศึกษา ก็ดู ที่การแต่งเครื่องแบบนักศึกษา เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - เลือกดูที่มีคนนั่งเป็นกลุ่ม ๆ - สังเกตว่าบุคคลใดพอจะมีเวลาว่างในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่ติดภาระกิจใด ๆ - สังเกตในบุคคลที่มีลักษณะกิริยาท่าทางเป็นมิตร เช่น สบตากับผู้สัมภาษณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น
8. การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่จะแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพ - สังเกตจากกิริยาท่าทางของกลุ่มตัวอย่าง เช่น สบตากับผู้สัมภาษณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น - กล่าวทักทายผู้ถูกสัมภาษณ์ - แนะนำสถาบันผู้สัมภาษณ์ - กล่าวในลักษณะขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม - แสดงเจตนาในลักษณะขอความช่วยเหลือ - เกริ่นนำถึงประเด็นหัวข้อโพล เพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง - อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้ - กล่าวทักทายผู้ถูกสัมภาษณ์

	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายคำถามในแบบสอบถาม - บอกถึงประโยชน์ของการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้
9. การเก็บแบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.2 ลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล

เพื่อให้เราสามารถทราบถึงภาพรวมทางการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล จึงแบ่งแยกได้ตามประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนี้

ตารางที่ 4 : แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า

ประสบการณ์ทำงาน (ระยะเวลา)	เจ้าหน้าที่		รวม (จำนวน)
	ชาย	หญิง	
น้อยกว่า 1 ปี	1	3	4
1 - 3 ปี	1	-	1
3 - 5 ปี	2	4	6
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	2	4	6
รวม	6	11	17

จากตารางที่ 4 พบว่า มีเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของ “สวนดุสิตโพล” เป็นหญิงเกือบ 2 ใน 3 เท่าของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด และเจ้าหน้าที่ส่วนมากจะมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 3 ปี

ขึ้นไป ซึ่งจากตารางดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถแบ่งลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล ได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ชายที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลน้อยกว่า 3 ปี จะมีลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเลือกเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน และต้องนั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ ดูว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ติดภาระกิจใด ๆ ก็แจกแบบสอบถามโดยทั่วกันทั้งโต๊ะ โดยเลือกที่จะเปิดการสนทนากับสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างคนใดคนหนึ่งก่อนแล้วหลังจากนั้นจึงกวาดสายตาเพื่อรอการตอบรับหรือปฏิเสธจากกลุ่มตัวอย่าง

การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่จะทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ ผมมาจากสวนดุสิตโพล จะขอรบกวนเวลาว่างให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ... ไม่ทราบว่าจะได้ไหมครับ” ใช้น้ำเสียงที่สุภาพอ่อนน้อม และเจ้าหน้าที่จะรอการตอบรับหรือปฏิเสธ โดยการสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของกลุ่มตัวอย่าง หากมีการตอบรับเจ้าหน้าที่ก็จะก้มหน้าเล็กน้อยสบตากับผู้ถูกสัมภาษณ์กับและกล่าวขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และน้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม แล้วจึงเดินไปแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่างในบริเวณใกล้เคียงต่อไป แต่ถ้าหากได้รับการตอบปฏิเสธเจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวคำว่า “ไม่เป็นไรครับหรือขอบคุณครับ” ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเล็กน้อย แต่จะไม่แสดงอาการใด ๆ มากนัก และไม่ตื้อให้กลุ่มตัวอย่างตอบรับอีก

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ชายจะใช้วิธีการดังกล่าวเพียงรูปแบบเดียวโดยไม่เปลี่ยนแปลงอะไรมากนัก ไม่ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่าหรือน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ก็ตาม ทั้งนี้เพราะเป็นประโยคที่สั้น กระชับ และได้ใจความ คือ รอผลการตอบรับโดยทันที เพียงแต่ว่าการใช้วิธีการนี้ อาจจะยังไม่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่ เพราะในบางครั้งการเปิดประโยคการสนทนาในรูปแบบนี้กับผู้ใหญ่บางท่าน เจ้าหน้าที่อาจไม่ได้รับความร่วมมือ เนื่องจากต้องดูอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยว่าอยู่ในอารมณ์ใด และจะต้องระมัดระวังน้ำเสียงที่จะแสดงออกไปด้วยว่าใช้ถูกกาลเทศะหรือไม่อย่างไร และในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่ได้บอกหัวข้อโพลที่จะทำการสัมภาษณ์ต่อกลุ่มตัวอย่างเพราะมองว่าการที่แจกแบบสอบถามไปแล้วกลุ่มตัวอย่างก็ต้องรีบไปอ่านเองอยู่แล้ว

2. เจ้าหน้าที่หญิงที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลน้อยกว่า 3 ปี จะมีลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะคล้าย ๆ กับเจ้าหน้าที่ชาย คือ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเลือกเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน และต้องนั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ ดูว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ติดภาระกิจใด ๆ ก็จะแจกแบบสอบถามโดยทั่วกันทั้งโต๊ะ โดยเลือกที่จะเปิดการสนทนากับสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างคนใดคนหนึ่งก่อนแล้วหลังจากนั้นจึงกวาดสายตาเพื่อรอการตอบรับหรือปฏิเสธจากกลุ่มตัวอย่าง แต่ถ้าหากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็จะใช้อีกวิธีการหนึ่งกล่าวคือ จะเปิดประโยคการสนทนาทีละคน ๆ เพื่อให้ได้การตอบรับที่ดีจากกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าในการเข้าหาผู้ใหญ่เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามควรมีการชี้แจงรายละเอียดที่ค่อยข้างชัดเจน และการที่เข้าสัมภาษณ์ทีละคนก็ถือเป็นการให้เกียรติผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่จะทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ ดิฉันมาจากสวนดุสิตโพล จะขอรบกวนเวลาว่างให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ... ไม่ทราบว่าจะได้ไหมครับ” หรือการเริ่มด้วยประโยค “ขอโทษนะค่ะ ขอรบกวนเวลาว่างสักครู่เพื่อช่วยตอบแบบสอบถามเรื่อง ... จะได้ไหมคะ” แต่ถ้าหากเป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ ดิฉัน / หนูมาจากสวนดุสิตโพล ไม่ทราบว่าจะขอรบกวนเวลาว่างให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ... ได้ไหมคะ” ใช้น้ำเสียงที่สุภาพนอบน้อม และเจ้าหน้าที่จะรอการตอบรับหรือปฏิเสธ โดยการสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของกลุ่มตัวอย่าง หากมีการตอบรับเจ้าหน้าที่ก็จะก้มหน้าเล็กน้อยสบตากับผู้ถูกสัมภาษณ์กับและกล่าวขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และน้ำเสียงที่อ่อนน้อม แล้วจึงเดินไปแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่างในบริเวณใกล้เคียงต่อไป แต่ถ้าหากได้รับการตอบปฏิเสธเจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ” ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเล็กน้อย แต่จะไม่แสดงอาการใด ๆ มากนัก และไม่ตื้อให้กลุ่มตัวอย่างตอบรับอีก

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่หญิงจะเลือกใช้วิธีการใดในการเปิดประโยคการสนทนาเพื่อเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ในสถานะใด เช่น อายุมากกว่า เท่ากันหรือน้อยกว่าผู้สัมภาษณ์ มีอาชีพใด เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า เพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย และมีความช่างสังเกตมากกว่า และจากความช่างสังเกต

ดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ผู้หญิงรู้จักที่จะเลือกใช้วิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้เหมาะสมมากกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ชาย

3. เจ้าหน้าที่ชายที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลมากกว่า 3 ปี จะมีลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเลือกเข้าหากกลุ่มตัวอย่างโดยดูจากหัวข้อโพลว่า เรื่องดังกล่าวอยู่ในความสนใจของผู้หญิงหรือผู้ชาย เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพ ความงาม บันเทิง ก็เลือกที่จะเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน แต่ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ การเมือง เศรษฐกิจ กีฬา เจ้าหน้าที่ก็เลือกที่จะเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชายก่อน หลังจากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ โดยพยายามดูว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ติดภารกิจใด ๆ ก็จะเปิดการสนทนากับสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างคนใดคนหนึ่งก่อนแล้วหลังจากนั้นจึงกวาดสายตาเพื่อรอการตอบรับหรือปฏิเสธจากกลุ่มตัวอย่าง หากกลุ่มตัวอย่างตอบรับ เจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวขอบคุณแล้วค่อยแจกแบบสอบถาม

การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่จะทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ ผมมาจากสวนดุสิตโพล จะขอรบกวนเวลาว่างให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ... ไม่ทราบว่าจะได้ไหมครับ” หรือ “ขอโทษนะครับ ขอรบกวนเวลาว่างสักครู่เพื่อช่วยตอบแบบสอบถามเรื่อง ... จะได้ไหมครับ” หรือ “ขอโทษนะครับ ไม่ทราบว่าเมื่อคืนได้ติดตามข่าวเรื่อง ... (เรื่องเกี่ยวกับประเด็นคำถาม) บ้างหรือเปล่าครับ” เจ้าหน้าที่จะรอการตอบรับ หากกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจโดยการตอบรับ เจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวต่อไปว่า “ผมขอรบกวนให้ช่วยแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาดังกล่าวได้ไหมครับ” หรือ “คุณมีความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวอย่างไรบ้างครับ” เจ้าหน้าที่จะใช้น้ำเสียงที่สุภาพนอบน้อม พร้อมทั้งแสดงสีหน้าว่ามีความสนใจที่จะฟังความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะรอการตอบรับหรือปฏิเสธ โดยการสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของกลุ่มตัวอย่าง หากมีการตอบรับเจ้าหน้าที่ก็จะก้มหน้าเล็กน้อยสบตากับผู้ถูกสัมภาษณ์และกล่าวขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มใส และน้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม และซักถามถึงประเด็นดังกล่าวเป็นข้อ ๆ ขึ้นอยู่กับว่าเจ้าหน้าที่มีเวลาพอหรือไม่ที่จะสัมภาษณ์ทีละคน หากมีเวลาไม่พอเจ้าหน้าที่ก็จะยื่นแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง แล้วจึงเดินไปแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่างในบริเวณใกล้เคียงต่อไป แต่ถ้าหากได้รับการตอบปฏิเสธเจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวคำว่า “ไม่เป็นไรครับหรือขอบคุณครับ” ด้วยใบหน้ายิ้มดีหวังเล็กน้อย แต่จะไม่แสดงอาการใด ๆ มากนัก และไม่ตื้อให้กลุ่มตัวอย่างตอบรับอีก

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ชายจะใช้วิธีการในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มตัวอย่างมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่มากแค่ไหน การมีปฏิสัมพันธ์ในที่นี้หมายถึง การให้ความสนใจต่อประเด็นคำถามหรือหัวข้อโพลมากน้อยเพียงใด เนื่องจากต้องดูอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยว่าอยู่ในอารมณ์ใด ส่วนในเรื่องของบรรยากาศการสนทนาเจ้าหน้าที่จะใช้บรรยากาศที่ผ่อนคลายไม่ตึงเครียดเพราะต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ อีกทั้งในระหว่างที่ทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสังเกตได้ว่า เจ้าหน้าที่จะระมัดระวังในการที่จะไม่ร่วมแสดงความคิดเห็นไปกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพียงแต่จะตอบข้อซักถามจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยข้อมูลทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือความคิดเห็น ยกตัวอย่างเช่น หัวข้อโพลเรื่อง “ที่สุดของซีเกมส์ในทัศนะของประชาชน” คำถามว่า นักกีฬาชายที่ท่านชื่นชอบ คือใคร ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจถามว่า “นักกีฬาชายที่ได้เหรียญทองมากที่สุดคือใครคุณพอรู้ไหม” เจ้าหน้าที่ก็จะบอกคำตอบไป แต่ถ้าไม่รู้ก็จะบอกว่า “ไม่ทราบครับ” แล้วบอกว่า หากไม่รู้จักชื่อคุณก็เขียนลงไปก็ได้ครับว่านักกีฬาชายที่ได้เหรียญทองมากที่สุดในซีเกมส์ครั้งนี้ได้ครับ”

4. เจ้าหน้าที่หญิงที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลมากกว่า 3 ปี จะมีลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเลือกเข้าหากกลุ่มตัวอย่างโดยดูจากหัวข้อโพลว่า เรื่องดังกล่าวอยู่ในความสนใจของผู้หญิงหรือผู้ชาย เช่นเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ชาย หลังจากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ โดยพยายามดูว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ติดภาระกิจใด ๆ ก็จะเปิดการสนทนากับสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างคนใดคนหนึ่งก่อนแล้วหลังจากนั้นจึงกวาดสายตาเพื่อรอการตอบรับหรือปฏิเสธจากกลุ่มตัวอย่าง หากกลุ่มตัวอย่างตอบรับ เจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวขอบคุณแล้วค่อยแจกแบบสอบถาม

การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่จะทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ ดิฉัน / หนูมาจากสวนดุสิตโพล จะขอรบกวนเวลาว่างให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ... ไม่ทราบว่าจะได้ไหมคะ” หรือ “ขอโทษนะคะ ขอรบกวนเวลาว่างสักครู่เพื่อช่วยตอบแบบสอบถามเรื่อง ... จะได้ไหมคะ” หรือ “ขอโทษนะคะ ไม่ทราบว่าเมื่อคืนได้ติดตามข่าวเรื่อง ... (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นคำถาม) บ้างหรือเปล่านะ” เจ้าหน้าที่จะรอการตอบรับ หากกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจโดยการตอบรับ เจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวต่อไปว่า “ผมขอรบกวนให้ช่วยแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาดังกล่าวได้ไหมคะ” หรือ “คุณมีความคิด

เห็นต่อประเด็นดังกล่าวว่าอย่างไรบ้างคะ” เจ้าหน้าที่ที่จะใช้น้ำเสียงที่สุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งแสดงสีหน้าว่ามีความสนใจที่จะฟังความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะรอการตอบรับหรือปฏิเสธ โดยการสังเกตสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงของกลุ่มตัวอย่าง หากมีการตอบรับเจ้าหน้าที่ก็จะก้มหน้าเล็กน้อยสปรตากับผู้ถูกสัมภาษณ์กับและกล่าวขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และน้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม และซักถามถึงประเด็นดังกล่าวเป็นข้อ ๆ ขึ้นอยู่กับว่าเจ้าหน้าที่มีเวลาพอหรือไม่ที่จะสัมภาษณ์ทีละคน หากมีเวลาไม่พอเจ้าหน้าที่ก็จะยื่นแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง แล้วจึงเดินไปแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่างในบริเวณใกล้เคียงต่อไป แต่ถ้าหากได้รับการตอบปฏิเสธเจ้าหน้าที่ก็จะกล่าวคำว่า “ไม่เป็นไรครับหรือขอบคุณครับ” ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเล็กน้อย แต่จะไม่แสดงอาการใด ๆ มากนัก และไม่ตื้อให้กลุ่มตัวอย่างตอบรับอีก

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่หญิงจะใช้วิธีการในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างคล้ายกับเจ้าหน้าที่ชาย เพียงแต่ว่า เจ้าหน้าที่หญิงมักจะไม่ค่อยระมัดระวังในการที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นไปกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพราะในบางครั้งเมื่อต้องตอบข้อซักถามจากผู้ถูกสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หญิงมักตอบด้วยความเห็นของตนเองพ่วงท้ายไปด้วย(ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 5 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปจะไม่ค่อยพบกับปัญหานี้) ยกตัวอย่างเช่น หัวข้อโพลเรื่อง “ความปลอดภัยของนักศึกษาหญิง ณ วันนี้” คำถามว่า สิ่งที่ยากจะฝากบอกกับภาครัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจถามว่า “จะบอกอะไรกับรัฐได้ เรื่องอย่างนี้มันขึ้นอยู่กับตัวผู้หญิงเองด้วย ... คุณคิดอย่างฉันไหม” ซึ่งการถูกย้อนถามด้วยคำถามดังกล่าวอาจทำให้เจ้าหน้าที่บางคนไม่ทันได้ระมัดระวังและลืมตัวโดยการร่วมแสดงความคิดเห็นไปกับผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเป็นการขี้นำผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ก็จะได้แต่ยิ้ม แต่จะไม่ร่วมแสดงความคิดเห็นไปกับผู้ถูกสัมภาษณ์

จากลักษณะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 กลุ่ม จะเห็นได้ว่า ประสบการณ์จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่จะแสดงต่อกลุ่มตัวอย่าง และทักษะทางการสื่อสารสามารถที่จะช่วยในการคาดเดาพฤติกรรมของผู้รับสารว่าผู้ส่งสารจะใช้วิธีการสื่อสารในลักษณะใดจึงจะได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร รวมทั้งเพศของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ก็มีผลความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งจะสอดคล้องกับการวิจัยทางจิตวิทยา (อึ้งใน สุภาพงศ์ วรรวยทรง, 2535 : 11 – 12) ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว มัก

ถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำมากกว่า

จากลักษณะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 กลุ่ม ดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5: สรุปลักษณะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะคำถาม	วจนภาษา (Verbal)	อวจนภาษา (Nonverbal)
1. การกล่าวทักทายผู้ถูกสัมภาษณ์	“สวัสดีครับ / คะ”	กรณีกลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่าหรือเท่ากัน เจ้าหน้าที่จะไม่ยกมือไหว้ แต่จะก้มหัวเล็กน้อยแล้วค่อย ๆ ยื่นแบบสอบถามไปยังผู้ถูกสัมภาษณ์ พร้อมทั้งแสดงสีหน้าที่ยิ้มแย้ม และใช้น้ำเสียงที่สุภาพ กรณีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะยกมือไหว้ แสดงสีหน้าที่ยิ้มแย้ม และใช้น้ำเสียงที่สุภาพสตาผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อรอการตอบรับแล้วจึงค่อย ๆ ยื่นแบบสอบถามไปยังผู้ถูกสัมภาษณ์
2. แนะนำสถาบันผู้สัมภาษณ์	กรณีกลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่าหรือเท่ากันเจ้าหน้าที่	เอามือวางไว้ที่อก สีหน้าที่ยิ้มแย้ม

	<p>จะแทนตัวเองว่า “ผม / ดิฉัน / พี่ มาจากสวนดุสิต โพล ครับ / ค่ะ”</p> <p>กรณีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่จะแทนตัวเองว่า “ผม / ดิฉัน / หนู มาจากสวนดุสิตโพล สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ครับ / ค่ะ” ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะแทนตัวเองว่า “ผม กับ หนู”</p>	<p>เอามือชี้ไปที่แบบสอบถาม สีน้ําที่ยิ้มแย้ม ใช้ น้ำเสียงที่อ่อนนุ่มและ สุภาพ</p>
3. กล่าวในลักษณะขอความร่วมมือ	<p>“ขอโทษนะครับ / ค่ะ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของสวนดุสิตโพล เรื่อง ... จะได้ไหมครับ / ค่ะ”</p> <p>(บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้บอกหัวข้อโพลให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ทราบ)</p>	<p>ค่อย ๆ ยื่นแบบสอบถามไปตรงหน้าผู้ถูกสัมภาษณ์ ในระยะที่เหมาะสม สีน้ําที่ยิ้มแย้ม และใช้น้ำเสียงที่สุภาพ</p>
4. กล่าวในลักษณะขอความช่วยเหลือ	<p>“ขอโทษนะครับ / ค่ะ ขอพบกวนเวลาว่างในการตอบแบบสอบถามของสวนดุสิตโพล หน่อยได้ไหมครับ / ค่ะ”</p> <p>“ขอโทษนะครับ / ค่ะ ไม่ทราบว่าพอจะมีเวลาในการตอบแบบสอบถามของ</p>	<p>กล่าวด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ แสดงสีน้ําขอความเห็นใจและสบตาเพื่อรอการตอบรับหรือปฏิเสธจากผู้ถูกสัมภาษณ์</p> <p>กล่าวด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ แสดงสีน้ําขอความเห็นใจและสบตาเพื่อรอการ</p>

	สวนดุสิตโพล "โหมครีบ / ค่ะ"	ตอบรับหรือปฏิเสธจากผู้ถูกสัมภาษณ์
5. การเกริ่นนำถึงประเด็นหัวข้อโพล	"ไม่ทราบว่ามีเวลาน/เมื่อเข้าได้ติดตามเรื่อง ... หรือ โหมครีบ / ค่ะ"	ชี้ชวนให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ดูแบบสอบถาม สีหน้าที่ยิ้มแย้ม และใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และสบตาเพื่อรอการตอบรับหรือปฏิเสธจากผู้ถูกสัมภาษณ์
6. อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจ	"ในการสำรวจความคิดเห็นของท่านในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ... " (ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะไม่ค่อยบอกวัตถุประสงค์ในการสำรวจ ยกเว้นกรณีที่ถูกสัมภาษณ์)	แสดงท่าทางที่ดูน่าเชื่อถือ โดยอาจจะอ้างถึงผลการวิจัย พร้อมทั้งแสดงท่าทีให้สอดคล้องกับเรื่องที่ยกมาอ้างอิง
7. อธิบายคำถามในแบบสอบถาม	"คำถามในข้อนี้จะถามความคิดเห็นของคุณที่มีต่อ ..."	ทำความเข้าใจกับผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยการชี้แจงไปที่ละเอียด โดยนิ้วชี้ไปยังคำถามในแต่ละข้อ พยายามที่จะสบตากับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างสม่ำเสมอ และใช้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม
8. บอกถึงประโยชน์ของการสำรวจ	"ผลจากการสำรวจที่ได้เราจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ ... "	สบตาผู้ถูกสัมภาษณ์และใช้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม

9. การกล่าวขอบคุณ	ขอบคุณครับ / ค่ะ	<p>กรณีกลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับเจ้าหน้าที่จะยิ้มหรือโค้งตัวลงขณะกล่าวคำขอบคุณ</p> <p>กรณีกลุ่มตัวอย่างอายุมากกว่าหรือเท่ากับเจ้าหน้าที่จะยิ้ม และโค้งตัวลง หรืออาจยกมือไหว้ขณะกล่าวคำขอบคุณ</p>
-------------------	------------------	---

ส่วนที่ 2 : ผลจากแบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล”

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน(ในที่นี้ หมายถึง ผู้ถูกสัมภาษณ์) ที่มีต่อการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” สามารถแบ่งผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพศและอายุ

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของเพศและอายุ

อายุ (ปี)	เพศ				จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ		
น้อยกว่า 16 ปี	20	9.13	23	10.50	43	19.63
16 - 25 ปี	32	14.61	48	21.92	80	36.53
26 - 35 ปี	21	9.60	20	9.13	41	18.73
36 - 45 ปี	18	8.22	22	10.05	40	18.27
มากกว่า 45 ปี	5	2.28	10	4.56	15	6.84
รวม	96	43.84	123	56.16	219	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่เลือกที่จะทำการสำรวจ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งมีทั้งสิ้น 123 คน เพศชายมี 96 คน ส่วนระดับอายุนั้นแบ่งเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 16 ปี มีจำนวน 43 คน อายุระหว่าง 16 - 25 ปี มีจำนวน 80 คน 26 - 35 ปี มีจำนวน 41 คน 36 - 45 ปี มีจำนวน 40 คน และอายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 15 คน

2. ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาและอาชีพ

ระดับการศึกษา	อาชีพ					จำนวน (ร้อยละ)
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	17 (7.76)	-	-	-	6 (2.74)	23 (10.50)
มัธยมปลาย/ปวช.	21 (9.59)	-	-	10 (4.56)	-	31 (14.15)
ปวส./อนุปริญญา	15 (6.85)	6 (2.74)	2 (0.92)	13 (5.94)	7 (3.19)	43 (19.64)
ปริญญาตรี	30 (13.70)	31 (14.16)	8 (3.65)	18 (8.22)	14 (6.39)	101 (46.12)
สูงกว่าปริญญาตรี	3 (1.37)	7 (3.19)	2 (0.92)	4 (1.83)	5 (2.28)	21 (9.59)
รวม	86 (39.27)	44 (20.09)	12 (5.49)	45 (20.55)	32 (14.60)	219 (100)

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่เลือกที่จะทำการสำรวจ ส่วนใหญ่จะเป็น นักเรียน / นักศึกษา ส่วนระดับการศึกษานั้นแบ่งเป็นระดับปริญญาตรี มีจำนวน 101 คน ปวส./ อนุปริญญา มีจำนวน 43 คน มัธยมปลาย/ปวช. มีจำนวน 31 คน ต่ำกว่ามัธยมปลาย มีจำนวน 23 คน สูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 21 คน

3. ประสิทธิภาพในการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพในการตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการตอบแบบสอบถาม	เพศ				จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ		
เคย	18	8.22	21	9.59	39	17.81
ไม่เคย	78	35.62	102	46.57	180	82.19
รวม	96	43.84	123	56.16	219	100

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่เลือกที่จะทำการสำรวจ ส่วนใหญ่ยังไม่เคยตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” มีจำนวน 180 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เคยตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” มาแล้ว มีจำนวน 39 คน

4. ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถาม	เพศ				จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ		
ตอบรับ	77	35.16	108	49.31	185	84.47
ปฏิเสธ	19	8.68	15	6.85	34	15.53
รวม	96	43.84	123	56.16	219	100

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่เลือกที่จะทำการสำรวจ ส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 84.47 และไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 15.53

5. เหตุผลในการให้ความร่วมมือและไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 : แสดงเหตุผลในการให้ความร่วมมือและไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เหตุผลในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*	จำนวน	เหตุผลในการไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*	จำนวน
ว่าง , ไม่ติดธุระ	92	ไม่ว่าง , ติดธุระ	16
อยากแสดงความคิดเห็น	64	ไม่อยากแสดงความคิดเห็น	5
หัวข้อโพลน่าสนใจ	10	หัวข้อโพลไม่น่าสนใจ	6
ทำให้ทราบกระแสของสังคม , ไม่ตกข่าว	23	ถามเรื่องที่ตอบไม่ได้ , ไม่สนใจ , ไม่ได้ติดตาม	8
เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจ	18	แบบสอบถามมีจำนวนข้อเยอะเกินไป	4
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	34	อื่น ๆ	2
อื่น ๆ	3		
รวม	244	รวม	41

จากตารางที่ 10 พบว่าเหตุผลในการไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามลำดับที่ 1 ไม่ว่าง , ติดธุระ คิดเป็นร้อยละ 39.02 ลำดับที่ 2 ถามเรื่องที่ตอบไม่ได้ , ไม่สนใจ , ไม่ได้ติดตาม คิดเป็นร้อยละ 19.51 ลำดับที่ 3 หัวข้อโพลไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63 , ไม่อยากแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 12.20 แบบสอบถามมีจำนวนข้อเยอะเกินไป คิดเป็นร้อยละ

9.76 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ ส่วนเหตุผลในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 1. ว่าง , ไม่ติดธุระ คิดเป็นร้อยละ 37.70 ลำดับที่ 2. อยากแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 26.23 ลำดับที่ 3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 13.93 , ทำให้ทราบกระแสของสังคม , ไม่ตกข่าว คิดเป็นร้อยละ 9.43 , เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจ คิดเป็นร้อยละ 7.38 , หัวข้อโพลน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 4.10 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.23 ตามลำดับ

6. การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 11 : แสดงการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

การเปิดประโยคเพื่อเข้าสู่การสนทนาของเจ้าหน้าที่*	จำนวน	ร้อยละ
กล่าวทักทาย “สวัสดี ครับ/ค่ะ”	174	26.52
บอกชื่อหน่วยงาน “มาจาก สวนดุสิตโพล”	160	24.39
กล่าวขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	152	23.17
กล่าวขอรบกวนเวลาว่างสักครู่ ...	135	20.58
อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจ	10	1.53
เกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม	21	3.20
อื่น ๆ	4	0.61
รวม	656	100

จากตารางที่ 11 พบว่าการเปิดประโยคเพื่อเข้าสู่การสนทนาของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” อันดับที่ 1 กล่าวทักทาย “สวัสดี ครับ/ค่ะ คิดเป็นร้อยละ 26.52 ลำดับที่ 2 บอกชื่อหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 24.29 ลำดับที่ 3 กล่าวขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 23.17 , กล่าวขอรบกวนเวลาว่างสักครู่ คิดเป็นร้อยละ 20.58 เกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 3.20 อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจ คิดเป็นร้อยละ 1.53 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.61 ตามลำดับ

* สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 12 : แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น*	จำนวน	ร้อยละ
แต่งกายสุภาพ	154	49.99
ไม่แต่งกายสุภาพ	11	3.58
ไม่ติดบัตรเจ้าหน้าที่	38	12.34
พูดจาสุภาพ , มีมนุษยสัมพันธ์ดี	76	24.67
น่าจะมีเครื่องแบบที่เป็นของหน่วยงาน	24	7.79
อื่น ๆ	5	1.63
รวม	308	100

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็น อันดับที่ 1 แต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 49.99 ลำดับที่ 2 พูดจาสุภาพ , มีมนุษยสัมพันธ์ดี คิดเป็นร้อยละ 24.67 ลำดับที่ 3 ไม่ติดบัตรเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 12.34 , น่าจะมีเครื่องแบบที่เป็นของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 7.79 , ไม่แต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.58 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.63 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

8. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแบบสอบถาม

ตารางที่ 13 : แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแบบสอบถาม

ความคิดเห็น*	จำนวน	ร้อยละ
คำถามสั้น กระชับ ได้ใจความ	146	47.86
คำถามยาก , ไม่เข้าใจในคำถาม	41	13.46
ประเด็นโพลน่าสนใจ	74	24.26
ประเด็นโพลไม่น่าสนใจ	22	7.21
คำถามมากเกินไป	15	4.92
อื่น ๆ	7	2.29
รวม	305	100

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็น อันดับที่ 1 คำถามสั้น กระชับ ได้ใจความ คิดเป็นร้อยละ 47.86 ลำดับที่ 2 ประเด็นโพลน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 24.26 ลำดับที่ 3 คำถามยาก , ไม่เข้าใจในคำถาม คิดเป็นร้อยละ 13.46 , ประเด็นโพลไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 7.21 คำถามมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 4.92 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.29 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

9. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ “สวนดุสิตโพล”

ตารางที่ 14 : แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ “สวนดุสิตโพล”

ความคิดเห็น*	จำนวน	ร้อยละ
รวดเร็ว , ทันสมัย , ทันต่อเหตุการณ์	126	45.65
มีผลงานโพลออกมาอย่างต่อเนื่อง	19	6.88
เป็นที่รู้จัก , มีชื่อเสียง , ได้ยินบ่อย	42	15.22
มีความน่าเชื่อถือ	32	11.59
ไม่น่าเชื่อถือ เพราะไม่รู้แหล่งที่มาของข้อมูล	14	5.07
ข้อมูลบางเรื่องสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นได้	11	3.99
สะท้อนความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่	25	9.06
อื่น ๆ	7	2.54
รวม	276	100

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อ “สวนดุสิตโพล” อันดับที่ 1 รวดเร็ว ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 45.65 ลำดับที่ 2 เป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง ได้ยินบ่อย คิดเป็นร้อยละ 15.22 ลำดับที่ 3 มีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 11.59 , สะท้อนความคิดเห็นประชาชนส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 9.06 มีผลงาน โพลออกมาอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.88 ไม่น่าเชื่อถือ เพราะไม่รู้แหล่งที่มาของข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 5.07 ข้อมูลบางเรื่องสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นได้ คิดเป็นร้อยละ 3.99 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.54 ตามลำดับ

* สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 : ผลจากการสัมภาษณ์ แบ่งได้ดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ “สวนดุสิตโพล”

ประวัติการก่อตั้ง “สวนดุสิตโพล” (สุชุม เฉลยทรัพย์ , สัมภาษณ์ , 24 พฤศจิกายน 2546)

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้เปิดสอนวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ระดับปริญญาตรี ในปี พ.ศ. 2534 เพื่อผลิตนักสารนิเทศ ออกไปรับใช้สังคม สวนดุสิตโพล เป็นงานภาคสนามที่นักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ใช้เป็นสิ่งที่เสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง ทั้งการจัดหา รวบรวม การจัดระบบและวิเคราะห์จากข้อมูลดิบ จนถึงขั้นตอนการปรุงแต่ง และเผยแพร่ออกมาในรูปของสารนิเทศ โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2535

วัตถุประสงค์ของ “สวนดุสิตโพล”

1. เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ให้แก่นักศึกษา
2. เพื่อสร้างสรรค์งานวิจัยเชิงสำรวจ อันเป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาที่จะบริการทางวิชาการแก่ชุมชน
3. เพื่อสร้างฐานข้อมูล ที่จะช่วยพัฒนาสังคมและประเทศชาติให้ก้าวเข้าสู่ยุคสารนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการกำหนดประเด็นปัญหาในการทำโพล

- การเลือกทำโพลมีหลายลักษณะเช่น

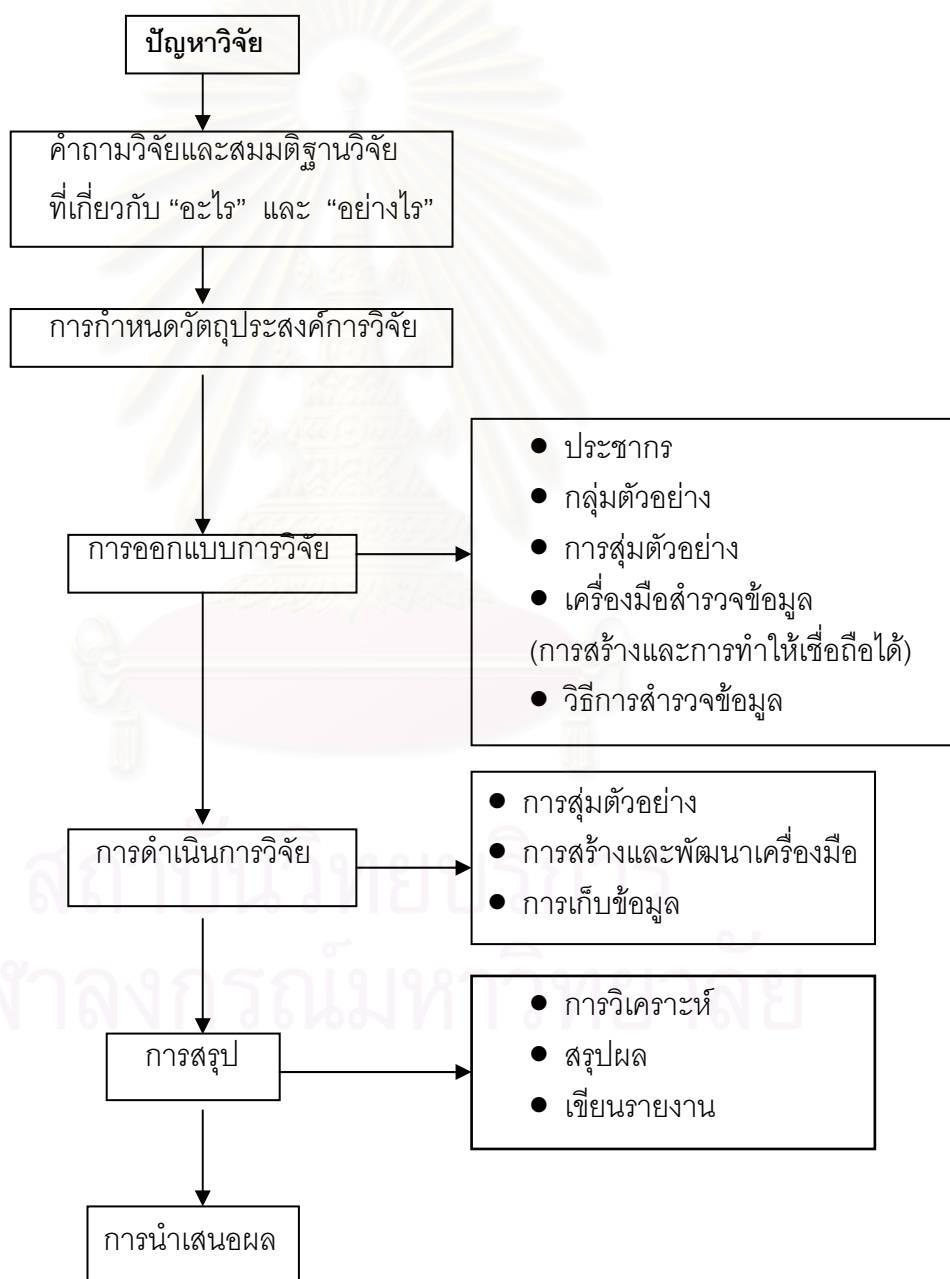
1. ติดตามกระแสข่าวทั่วไป
2. สื่อมวลชน หรือประชาชนโทรศัพท์มาบอกว่าเรื่องนี้น่าสนใจ หรือหลายหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ บอกให้ช่วยทำเพราะต้องการรู้ว่าประชาชนคิดอย่างไร

- การเลือกประเด็นในการทำโพล

1. เรื่องนั้นเป็นเรื่องที่ยุติหรือยัง หรือยังมีปัญหาอยู่ มีทางเลือกหลายทางเลือกไหม
2. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาธารณะหรือเปล่า
3. เป็นเรื่องที่เกิดความคิดสร้างสรรค์มากกว่าการทำลายใช้หรือไม่

การดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน

“สวนดุสิตโพล” มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมจัดการข้อมูลจากคนและวิเคราะห์จนเป็น “สารนิเทศ” (Information) โดยจะเกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก แผนการ ความเชื่อ ตลอดจนภูมิหลังด้านต่าง ๆ ซึ่งผลจากการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในเรื่องของการกำหนดนโยบาย การวางแผนโครงการ การประเมินผล และการวิจัยในเชิงลึกต่อไป โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้



แผนภาพที่ 3 : แสดงการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน

วิธีการนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนออกสู่สาธารณะ

สวนดุสิตโพล วิธีการรายงานผลโพล อยู่ 3 ลักษณะ คือ

1. ภายหลังจากสำรวจและตรวจสอบผลเรียบร้อยแล้ว ถ้าเป็นโพลที่สะท้อนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ก็ควรจะนำเสนอว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อกรณีนั้น ๆ อย่างไร ทุกกรณี ข้อมูลได้มาอย่างไรก็นำเสนอเป็นตัวเลข สะท้อนความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มที่เปอร์เซ็นต์
2. มีการนำเสนอแต่ละกลุ่ม และเสนอเหตุผลด้วยว่าแต่ละกลุ่มมีเหตุผลอะไรบ้าง การนำเสนอเหตุผลตรงนี้ เพื่อที่จะพยายามให้ผู้รับข้อมูล ได้นำไปประกอบการตัดสินใจของตัวเอง ว่าตัวเองเลือกไปในทางไหน และในการนำเสนอที่มีเหตุผลประกอบนั้น เป็นการขาดความแตกแยก ขจัดกาแบ่งกลุ่ม เพราะ การบอกเหตุผลจะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพหรือความไม่เข้าใจในบางเรื่องของแต่ละกลุ่ม ที่จะทำให้ทุกคนเห็นได้ว่าข้อจำกัดของคนที่ไม่เชื่อตามกลุ่มหนึ่ง กลุ่มสองนั้นเป็นอย่างไร
3. ในกรณีที่มีทางเลือกหลายทาง การนำเสนอจะนำทฤษฎีมาประกอบ หรืออาจเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ มาเป็นตัวประกอบ หรือกล่าวถึงเรื่องข้อจำกัดในเรื่องนั้น ๆ ที่เป็นประเด็นที่อาจทำให้ข้อคิดเห็นมันแตกต่างกัน นำเสนอให้เห็นในหลาย ๆ มิติ

แนวโน้มในอนาคตของ “สวนดุสิตโพล”

- ให้บริการแก่หน่วยงานราชการ
- งานวิจัยเพื่อธุรกิจ
- บริการวิชาการแก่สังคม

หมายเหตุ : เป็นการสัมภาษณ์ประกอบกับเอกสารของ “สวนดุสิตโพล”

3.2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล”

ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” ผู้วิจัยสามารถเป็นประเด็นคำถามได้ ดังนี้

คำถามที่ 1 ขั้นตอนการทำโพล

1. การกำหนดประเด็นการทำโพล สามารถกำหนดได้ 2 ลักษณะใหญ่ คือ

1.1 ประเด็นข่าวที่กำลังได้รับความสนใจในขณะนั้น (Hot Issue) ซึ่งเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ เป็นที่ถกเถียงในสังคม หรือส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากในช่วงเวลานั้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล เป็นต้น

1.2 ประเด็นข่าวที่น่าสนใจ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากในขณะนั้น หรือระดับปัญหาไม่รุนแรงจนถึงขนาดกำลังเป็นข้อถกเถียง หรือวิพากษ์วิจารณ์ในสังคมอย่างสูงในขณะนั้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหานักเรียนอาชีวศึกษายกพวกตีกัน

2. กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการทราบความคิดเห็นในการทำโพลเรื่องนั้น ๆ โดยกลุ่มประชากร หมายถึง สมาชิกในกลุ่มแต่ละหน่วยที่มีคุณสมบัติตามที่ผู้วิจัยกำหนดจะศึกษา หรือกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดที่จะศึกษา ในขณะที่กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง บางส่วนของประชากรที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวแทนในการศึกษาหรือสำรวจความคิดเห็น คำว่าเป็นตัวแทน ในที่นี้ หมายถึง การมีคุณสมบัติต่าง ๆ ครบถ้วนเช่นเดียวกับคุณสมบัติของประชากร

อย่างไรก็ตาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ไม่ถือเป็นเกณฑ์ตายตัว ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและงบประมาณในการจัดทำโพลแต่ละครั้งด้วย

3. การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ในขั้นนี้ ผู้สร้างแบบสอบถามต้องระบุให้ได้ว่าแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปใช้ในเรื่องอะไร เช่น เป็นเครื่องมือของการวิจัย เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลของโครงการบางอย่าง หรือใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน

** ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ซ. , หน้า 117 .

ขั้นที่ 2 กำหนดหมวดหรือประเด็นหลักให้ครบถ้วน

เมื่อทราบวัตถุประสงค์ของการใช้แบบสอบถามแล้ว ผู้สร้างต้องพิจารณาว่า ประเด็นหลักจะมีอะไรบ้าง ในขั้นนี้ผู้สร้างแบบสอบถามต้องเป็นผู้มีความรู้ในเนื้อหาสาระ ทฤษฎี โครงสร้างที่เกี่ยวข้อง จึงจะช่วยให้สามารถกำหนดประเด็นหลักได้ถูกต้อง ครบถ้วน

ขั้นที่ 3 แจกแจงประเด็นหลักออกมาเป็นประเด็นย่อย

เมื่อกำหนดประเด็นหลักได้แล้ว แจกแจงประเด็นหลักแต่ละประเด็นออกมาเป็น ประเด็นย่อย ขั้นที่ 3 นี้ก็เช่นกัน จำเป็นต้องอาศัยผู้รู้ในเนื้อหา แจกแจงประเด็นหลักออกมาเป็น ประเด็นย่อยให้ครบถ้วน ผู้สร้างแบบสอบถามต้องใช้ความรู้ หรือผลการศึกษาค้นคว้ามาช่วยแจก แจกแจงประเด็นหลักออกมาให้ครบถ้วนให้ได้

ขั้นที่ 4 กำหนดจำนวนข้อคำถาม

เมื่อแจกแจงประเด็นหลัก ออกมาเป็นประเด็นย่อย กำหนดสัดส่วนหรือน้ำหนัก ของประเด็นหลักแต่ละประเด็นในประเด็นหลักทั้งหมด และกำหนดสัดส่วนหรือน้ำหนักของ ประเด็นย่อยในประเด็นหลักแต่ละประเด็น กำหนดจำนวนข้อคำถามตามประเด็นย่อย พิจารณา สัดส่วนเทียบกลับไปหาจำนวนข้อทั้งหมด ประเด็นย่อย และประเด็นหลัก

ขั้นที่ 5 กำหนดประเภทของคำถาม

ประเภทของคำถาม จำแนกได้ 3 ประเภท คือ

1. ประเภทถามความรู้ เป็นชนิดของคำถามที่ต้องการความคิดเห็นหรืออาจ ต้องการข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องก็ได้ เช่น หัวข้อโพลเรื่อง “การรับรู้/แนวทางการป้องกันของ “ประชาชน” ต่อการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนก” ซึ่งจะสอบถามถึงความรู้ ของประชาชนที่มีต่อโรคระบาด ในที่นี้ อาจเป็นคำถามในลักษณะ ทำนรู้ถึงแหล่งที่มาของเชื้อโรคนี้ หรือไม่ เป็นเชื้อโรคชนิดใด เกิดขึ้นได้อย่างไร สามารถติดต่อกันได้จากทางใดบ้าง เป็นต้น

2. ประเภทถามความคิดเห็น ทศนคติ เป็นคำถามที่ถามเพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติบางประการของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นภูมิหลังสำหรับกรวิเคราะห์ เพื่อให้ผล การสำรวจวิเคราะห์ครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น คำถามประเภทนี้ส่วนมากจะเป็นคำถามทั่ว ๆ ไปอัน เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สำรวจ เช่น หัวข้อโพลเรื่อง “ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี การพ่ายแพ้ของ ภาครัฐ” ส่วนใหญ่จะถามความคิดเห็น ซึ่งคำถามประเภทนี้จะถูกนำมาใช้บ่อยที่สุดในกรทำการ สำรวจความคิดเห็นของ “สวนดุสิตโพล”

3. ประเภทถามพฤติกรรม เป็นคำถามที่ถามเพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม บางประการของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นภูมิหลังสำหรับการวิเคราะห์ เช่น หัวข้อโพลเรื่อง พฤติกรรมของคนที่ชอบ “กินไก่” และ “ไม่กินไก่” ซึ่งจะสอบถามถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ในที่นี้ อาจเป็นคำถามในลักษณะ ท่านทานไก่เป็นประจำหรือไม่ เหตุการณ์จากการแพร่ระบาดของโรคใช้หัตถ์ นกมีผลต่อการรับประทานไก่ของท่านหรือไม่ เป็นต้น ส่วนใหญ่ลักษณะคำถามแบบนี้มักจะถูกนำมาใช้เป็นแบบสอบถามเชิงธุรกิจมากกว่า

ขั้นที่ 6 กำหนดรูปแบบของคำถาม

ผู้สร้างแบบสอบถามต้องสามารถกำหนดรูปแบบของคำถามให้ได้ก่อนการเขียนข้อความ คำถาม เช่น

1. คำถามปลายเปิด คือ คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้อธิบายโดยไม่จำกัดทิศทาง โดยทั่วไปจะมีลักษณะเปิดกว้าง และระบุเพียงหัวข้อหลักที่ต้องการครอบคลุมในการสัมภาษณ์ ผู้ตอบจึงมีอิสระในการกำหนดปริมาณและเนื้อหาของคำตอบ
2. คำถามปลายปิด คือ คำถามที่ผู้ถามต้องการคำตอบ เพียงจุดใดจุดหนึ่งหรือตอบในวงแคบ โดยไม่ต้องการคำอธิบาย วัตถุประสงค์หลักของการเลือกใช้คำถามปลายปิดก็เพื่อให้สามารถสัมภาษณ์คนจำนวนมากได้ โดยไม่ใช้เวลานานนัก และเกิดความคงที่ในการถามคำถามหนึ่ง ๆ กับคนจำนวนหนึ่ง ลักษณะของคำถามปลายปิด เช่น แบบให้เลือกตอบ , เติมคำ หรือเรียงลำดับ

โดยส่วนใหญ่ แบบสอบถามในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน “สวนดุสิตโพล” มักจะใช้ทั้งคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด เนื่องจากเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและใช้ถามคนจำนวนมาก ในเวลาที่จำกัด จึงจำเป็นต้องมีการผสมผสานระหว่างคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ขั้นที่ 7 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแต่ละเรื่อง ก่อนจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจริง ควรผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความหมายของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของข้อความคำถามกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษาหรือสิ่งที่ต้องการสำรวจความคิดเห็น โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ตรวจสอบหรืออาจเป็นคณะทำงานพิจารณาร่วมกัน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคคลที่ลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามจริง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (มาตรฐานของแบบสอบถามที่วัดในเรื่องเดียวกัน จะได้ผลเหมือนกันทุกครั้ง โดยมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด) อาศัยการทดสอบจากกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จึงมักจะเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงเป็นส่วนใหญ่

ขั้นที่ 8 การจัดทำส่วนต่าง ๆ ในแบบสอบถาม แบบสอบถามทุกฉบับจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ คือ

- (1) ชื่อของแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามใคร เกี่ยวกับเรื่องอะไร
- (2) คำชี้แจง ได้แก่ การระบุวัตถุประสงค์ในการถาม และวิธีตอบ
- (3) เนื้อหา สาระ ได้แก่ การจำแนกเนื้อหาสาระออกเป็นตอน ๆ เพื่อให้สะดวกในการตอบ

4. การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยขั้นตอนหลัก คือ

4.1 สถานที่เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

1. กรณีที่ทำการสำรวจความคิดเห็นแบบไม่เฉพาะเจาะจงกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้หมายถึง การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป เช่น ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี นักศึกษารวมศาสตร์เสียชีวิตจากการทะเลาะวิวาทของเด็กช่างกล โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” จะทำการเก็บข้อมูลจากบริเวณใกล้เคียงกับหน่วยงานของตนก่อน เช่น ภายในสถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา หอสมุดแห่งชาติ ครูสภา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

2. กรณีที่ทำการสำรวจความคิดเห็นแบบเฉพาะเจาะจงกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้หมายถึง การสำรวจความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม เช่น เสียงสะท้อนของเด็กไทย ณ วันนี้ หรือ ปัญหาหนักอก ของ ครู ณ วันนี้ เจ้าหน้าที่ก็จะทำการเก็บข้อมูลตามสถานศึกษา และที่กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

4.2 วิธีการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

1. แบ่งจำนวนของแบบสอบถามออกเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน เพื่อแจกจ่ายไปยังเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” สำนักงานอธิการบดี นักศึกษาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี และเครือข่าย

2. แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบในการสำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดการสับสนและทำการสำรวจซ้ำกัน จากนั้นก็จะแยกย้ายไปยังสถานที่เป้าหมาย

4.3 การกำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูล

เนื่องจาก “สวนดุสิตโพล” มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เช่น ทำการสำรวจวันนี้ ผลออกสื่อในวันถัดไป ทำให้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลสั้น โดยส่วนใหญ่จะทำการเก็บข้อมูลเวลาประมาณ 09.00 น. – 17.00 น.

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ แล้วทำการแยกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง โดยการลงรหัสข้อมูล (Coding) หมายถึง การแทนค่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างในระบบสอบถาม ด้วย “ตัวเลข” เพื่อความสะดวกในการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

6. การประมวลผลข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถาม และผ่านการลงรหัสเรียบร้อยแล้วมารวบรวมกันเป็นกลุ่มก้อน เพื่อหาค่าที่สามารถอธิบายข้อมูลชุดนั้น ทำให้ข้อมูลมีความหมายขึ้น ทั้งนี้ ค่าที่จะอธิบายข้อมูลดังกล่าวเรียกได้อีกนัยหนึ่งว่า “ค่าสถิติ” โดย “สวนดุสิตโพล” จะใช้โปรแกรมประมวลผลแบบสอบถาม “QPS.” (Questionnaire Processing System) ในการประมวลผลข้อมูล

7. การนำเสนอผลการสำรวจ

หลังจากได้รับข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลมาจนเสร็จสิ้นทั้งกระบวนการแล้ว ผู้จัดทำจะทราบถึงผลการสำรวจหรือการหวั่นเสียดังความเห็น ความนิยมของกลุ่มตัวอย่างต่อประเด็นต่าง ๆ ที่จัดทำเป็นข่าวโพล สำหรับเป็นข้อมูลในการเขียนรายงาน สรุปผลและนำเสนอเป็นข่าวเพื่อแจกจ่ายไปยังสื่อต่าง ๆ เช่น การนำผลการสำรวจเสนอทาง Internet* หรือหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

หมายเหตุ : คำถามที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์ประกอบกับเอกสารของ “สวนดุสิตโพล”

* ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ง. , หน้า 108 .

คำถามที่ 2 วิธีการการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย : “การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็น คุณมีวิธีการเลือกอย่างไร”

เจ้าหน้าที่ : “ส่วนใหญ่จะเลือกเข้าหากกลุ่มตัวอย่างโดยดูที่ประเด็นของแบบสอบถามว่า เรื่องดังกล่าวต้องการกลุ่มตัวอย่างใดบ้างหรืออยู่ในความสนใจของผู้หญิงหรือผู้ชาย หลังจากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถามในจำนวนมาก โดยการเข้าไปหากกลุ่มตัวอย่างจะต้องดูจังหวะและอารมณ์ของผู้ที่จะให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามด้วย เพราะอาจจะเป็นการเสียมารยาทหากเข้าไปในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม”

ผู้วิจัย : “แล้วส่วนใหญ่คุณเลือกผู้หญิงหรือว่าผู้ชายก่อน”

เจ้าหน้าที่ : “ส่วนใหญ่จะเลือกที่จะเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน เพราะผู้หญิงมีการเปิดโอกาสในการที่จะรับฟังการแนะนำตัวของเรามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชาย ยกเว้นว่าถ้าหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ กีฬา ก็เลือกที่จะเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชายก่อน”

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่บางคนตอบว่า “ดูที่หน้าตาและการแต่งกาย โดยเลือกคนที่หน้าตาดี แต่งตัวดูดีและสุภาพ”

คำถามที่ 3 วิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย : “เมื่อคุณได้กลุ่มตัวอย่างที่จะเข้าไปทำการสัมภาษณ์แล้ว คุณมีวิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างอย่างไรบ้าง”

เจ้าหน้าที่ : “ดูว่ากลุ่มตัวอย่างพอจะมีเวลาว่างในการที่จะตอบแบบสอบถาม แล้วจึงเปิดประโยคเพื่อเข้าสู่การสนทนาโดยเริ่มจาก ...

1. การกล่าวทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ”
2. แนะนำตัวเองว่ามาจาก “สวนดุสิตโพล”
3. “ขอรบกวนเวลาว่างให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ... ไม่ทราบว่าจะได้ไหมครับ” หรือ “ขอโทษนะครับ/ค่ะ ขอรบกวนเวลาว่างสักครู่เพื่อช่วยตอบแบบสอบถามเรื่อง ... จะได้ไหมครับ” หรือ “ขอโทษนะครับ/ค่ะ ไม่ทราบว่าได้ติดตามข่าวเรื่อง ... (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นคำถาม) บ้างหรือเปล่าครับ/ค่ะ”
4. กล่าวขอบคุณ

คำถามที่ 4 ปัจจัยที่ทำให้ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย : “คุณคิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้คุณได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม”

เจ้าหน้าที่ : “บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร การบอกว่าเป็นอาสาสมัครจิตอาสา ความน่าสนใจของหัวข้อ
โพล และการพูดคุยสนทนากับผู้ตอบแบบสอบถามอย่างเป็นกันเอง”

คำถามที่ 5 ปัจจัยที่ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย : “คุณคิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้คุณไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม”

เจ้าหน้าที่ : “หัวข้อโพลไม่อยู่ในความสนใจของบุคคลนั้น กลุ่มเป้าหมายติดธุระ ไม่มีเวลาว่าง
อารมณ์ไม่ดี หรือไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม”



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลส่วนที่ 1 ผลสรุปจากการสังเกตของผู้วิจัยที่พบระหว่างทำการศึกษาในช่วงระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2546 – 31 มกราคม 2547 โดยในส่วนนี้จะใช้วิธีการวิเคราะห์เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” ในฐานะผู้ส่งสาร เพื่ออธิบายลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูล โดยผลที่ได้จะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 และ 2

ผู้วิจัยแบ่งวิธีการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่จะแจกแจงประเภทของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งตามลักษณะประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งในการเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่จะมองที่อาชีพของกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก แล้วจึงจะเลือกแหล่งข้อมูลที่จะทำการสำรวจ เช่น ถ้าเป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ ก็จะเลือกไปสำรวจตามสถานที่ราชการ หรือการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา ก็จะเลือกไปสำรวจที่สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะมีแหล่งข้อมูลประจำอยู่แล้ว เพราะกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนมากมีเพียงไม่กี่หมวดอาชีพเท่านั้น โดยจะเลือกจากสถานที่ใกล้ ๆ กับหน่วยงานของ “สวนดุสิตโพล” เช่น ถ้าสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา ก็จะเลือกสัมภาษณ์นักศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเอง และนักศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา หรือถ้าเป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ ก็จะเลือกจากสถานที่ราชการที่อยู่บริเวณรอบ ๆ “สวนดุสิตโพล” เช่น กระทรวงศึกษาธิการ ครูสภา กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม และกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น ยกเว้นกรณีที่มีการระบุเฉพาะเจาะจงลงไปว่าต้องการสำรวจเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น จึงจะเข้าไปทำการเก็บข้อมูลในสถานที่ของกลุ่มดังกล่าว เช่น การสำรวจความคิดเห็นของนักการเมือง ก็อาจจะไปที่รัฐสภาหรือไปที่ทำการพรรค เป็นต้น หลังจากที่ได้สถานที่ที่จะทำการสำรวจแล้ว เจ้าหน้าที่จะแยกย้ายกันไปเก็บข้อมูล โดยส่วนใหญ่ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนแต่ละครั้ง จะกำหนดสถานที่ที่จะทำการเก็บข้อมูลเพียงไม่กี่แห่งเท่า จากการสังเกตพบว่า มีประมาณ 5 แห่ง ที่มีการสำรวจเป็นประจำ คือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏ

สวนสุนันทา ครูสภา หอสมุดแห่งชาติ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ นอกนั้นแล้วแต่กรณีไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเด็นหัวข้อโพลที่จะทำการสำรวจด้วยว่า กลุ่มตัวอย่างใดที่สามารถให้ข้อมูลได้มากกว่าในการเลือกที่จะเข้าไปทำการสำรวจ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่มักจะดูที่ประเด็นคำถามของหัวข้อโพลในแต่ละครั้งเป็นหลัก ว่าต้องการถามใคร เช่น ถามประชาชนหรือเฉพาะกลุ่ม หรือหัวข้อโพลที่สำรวจผู้ชายหรือผู้หญิงที่ให้ความสนใจมากกว่า เช่น เรื่องกีฬาจะเข้าไปถามผู้ชายก่อน หากเป็นเรื่องบันเทิงจะถามผู้หญิงก่อน เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลได้ใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษาในแต่ละครั้ง ในการกำหนดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพ แต่จะสังเกตได้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะไม่ติดบัตรเจ้าหน้าที่หากเป็นแหล่งข้อมูลที่เคยเข้าไปทำการสัมภาษณ์แล้วหรือมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ของสถานที่นั้น ๆ ทั้งนี้เพราะ การเลือกสถานที่ที่จะทำการสำรวจนอกจากจะเลือกจากสถานที่ที่ใกล้กับหน่วยงานของสวนดุสิตโพลแล้ว เจ้าหน้าที่ยังเลือกจากความสนิทสนมใกล้ชิดกันเป็นส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ของสถานที่นั้น ๆ ด้วย ยกตัวอย่างเช่น ศูนย์การศึกษานอกสถาบันของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเอง (ศูนย์สุขุทัย , ศูนย์พงษ์สวัสดิ์, ศูนย์พานิชยกรรมสยาม ฯลฯ) หลังจากที่ได้แหล่งข้อมูลที่จะทำการศึกษาแล้ว ก็จะแยกย่อยอีกว่าจะเลือกสถานที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน มีคนอยู่เยอะ เช่น ในสถานที่ราชการหรือสถานศึกษา เจ้าหน้าที่จะเลือกเก็บข้อมูลที่โรงอาหาร ที่นั่งใต้ตึกอาคารเรียน เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่จะทราบดีว่าเวลาใดควรที่จะเข้าไปทำการเก็บข้อมูล เช่น ถ้าเลือกเก็บข้อมูลจากข้าราชการก็จะเข้าไปที่โรงอาหารเวลาประมาณ 11.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาที่สะดวกที่สุดในการที่จะเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง แต่ปัญหาที่พบก็คือว่า เนื่องจากที่โรงอาหารมีผู้คนพลุกพล่าน ทำให้เกิดเสียงดังรบกวน ขณะทำการสัมภาษณ์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ได้รับ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแล้วค่อยมาเก็บภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างรับประทานอาหารและตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และจากการสังเกตของผู้วิจัยเองพบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน เพราะสามารถเข้าไปแนะนำตัวได้ง่ายกว่าผู้ชาย และผู้หญิงจะยอมรับฟังและให้ความสนใจมากกว่าผู้ชาย และสังเกตว่าบุคคลใดพอจะมีเวลารว่างในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่ติดภาระกิจใด ๆ ซึ่งจะสังเกตได้จากกิริยาท่าทาง เช่น สบตากับผู้สัมภาษณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือดูท่าที การแสดงออกของบุคคลนั้นว่าเต็มใจหรือไม่ที่จะให้ข้อมูลแก่เรา การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. พิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยดูที่หัวข้อโพลในแต่ละครั้งว่าต้องการถามใคร เช่น ถามประชาชนหรือเฉพาะกลุ่ม แล้วจึงกำหนดสถานที่ที่จะทำการเก็บข้อมูล
2. พิจารณาจากสถานที่และโอกาสที่จะเอื้ออำนวย เช่น ที่โรงอาหารหรือบริเวณที่นั่งใต้อาคาร อาจเลือกตามความสะดวก เช่น บังเอิญเดินผ่าน หรือที่นั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ ฯลฯ

3. คู่มือประเด็นคำถามของหัวข้อโพลที่สำรวจผู้ชายหรือผู้หญิงที่ให้ความสนใจมากกว่า เช่น เรื่องกีฬาจะเข้าไปถามผู้ชายก่อน หากเป็นเรื่องบันเทิงจะถามผู้หญิงก่อน เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลได้ใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษาในแต่ละครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” โดยส่วนใหญ่จะเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน เพราะสามารถเข้าไปแนะนำตัวได้ง่ายกว่าผู้ชาย และผู้หญิงจะยอมรับฟังและให้ความสนใจมากกว่าผู้ชาย
4. การแต่งกายของบุคคลนั้นให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์ เช่น ถ้าสำรวจนักศึกษา ก็ดูที่การแต่งกายแบบนักศึกษา หรือถ้าสำรวจพนักงานเอกซเรย์ก็ดูที่ชุดฟอร์มหรือการแต่งกายที่สุภาพ เป็นต้น
5. สังเกตว่าบุคคลใดพอจะมีเวลาว่างในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่ติดภาระกิจใด ๆ
6. เลือกรายการสังเกตในบุคคลที่มีลักษณะกิริยาท่าทางเป็นมิตร เช่น สบตากับผู้สัมภาษณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือดูท่าที การแสดงออกของบุคคลนั้นว่าเต็มใจหรือไม่ที่จะให้ข้อมูลแก่เรา เช่น ไม่เคร่งเครียดมากเกินไปนัก

หลังจากเลือกบุคคลที่จะทำการสัมภาษณ์ได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การเข้าถึงผู้ถูกสัมภาษณ์ซึ่งจะกล่าวต่อไปในข้อที่ 2

2. การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

หลังจากเลือกบุคคลที่จะทำการสัมภาษณ์ได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะมีวิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่จะแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพ แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยติดบัตรเจ้าหน้าที่ ยกเว้นกรณีที่ไม่ไปทำการสำรวจความคิดเห็นในสถานที่ราชการหรือสถานที่ที่ยังไม่เคยทำการสำรวจมาก่อน เจ้าหน้าที่จะพกบัตรติดไปด้วย เจ้าหน้าที่จะเดินเข้าไปหากกลุ่มตัวอย่างด้วยท่าทีที่อ่อนน้อม สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งกล่าวทักทายผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยรอยยิ้ม ท่าทางที่เป็นมิตร และใช้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม ทั้งนี้อาจมีการยกมือไหว้ในกรณีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอายุมากกว่าผู้สัมภาษณ์ ส่วนการใช้สรรพนามแทนตัวของผู้สัมภาษณ์ มักจะเรียกแทนตัวเองว่า “พี่” ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์มีอายุมากกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ และกรณีที่ผู้สัมภาษณ์มีอายุมากกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ จะเรียกแทนตัวเองว่า “หนู” จากการที่ใช้สรรพนามดังกล่าวเป็นการสร้างความสนิทสนมระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ และช่วยลดช่องว่างของความเป็นคนแปลกหน้าลงได้ ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่จะแนะนำตนเองว่ามาจาก “สวนดุสิตโพล” ขอรบกวนเวลาให้ช่วยทำแบบสอบถามเรื่อง ได้ไหมครับ / คะ หากผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงสีหน้าไม่เข้าใจหรือสงสัย เจ้าหน้าที่ก็จะเกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหัวข้อโพล เพื่อเรียกความสนใจของกลุ่มตัวอย่างอีกครั้ง และรอการ

ตอบรับหรือปฏิเสธจากผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยการสังเกตจากสีหน้าท่าทางและน้ำเสียงของผู้ถูกสัมภาษณ์ หากผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงอาการไม่สนใจใยดีต่อแบบสอบถามหรือผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ก็จะไม่ตื้อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบแต่อย่างใด ก็จะกล่าวคำขอบคุณหรืออาจก้มศีรษะลงเล็กน้อยแล้วยื่นแบบสอบถามไปยังผู้ถูกสัมภาษณ์ท่านต่อไป ซึ่งในบางครั้งผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะถามถึงวัตถุประสงค์ในการสำรวจหรือไม่เข้าใจในคำถาม เจ้าหน้าที่ก็จะพยายามชี้แจงไปที่ละข้อ จากนั้นเจ้าหน้าที่อาจบอกถึงประโยชน์ของการสำรวจว่าจะนำไปใช้ในลักษณะใดบ้าง และรอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบแบบสอบถามเสร็จก่อนแล้วจึงค่อยมาเก็บแบบสอบถามกลับไป พร้อมทั้งกล่าวปิดการสนทนาด้วยคำขอบคุณ

ขั้นตอนการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

วิจัยภาษา

1. กล่าวทักทายผู้ถูกสัมภาษณ์
2. แนะนำสถาบันผู้สัมภาษณ์
3. กล่าวในลักษณะขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
4. แสดงเจตนาในลักษณะขอความช่วยเหลือ
5. เกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหัวข้อโพล เพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง
6. อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้
7. อธิบายคำถามในแบบสอบถาม
8. บอกถึงประโยชน์ของการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้
9. กล่าวปิดการสนทนาด้วยคำขอบคุณ

อวิจัยภาษา

1. สังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ถูกสัมภาษณ์ ว่าดูท่าที่เป็นมิตรหรือไม่ ดูท่าทางสบาย ๆ และพอจะมีเวลาว่างในการตอบแบบสอบถาม เช่น การสบตาผู้ถูกสัมภาษณ์ การส่งยิ้มทักทาย เป็นต้น
2. เจ้าหน้าที่จะแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพ
3. กำหนดพฤติกรรมของตนเอง เช่น เดินเข้าไปหากกลุ่มตัวอย่างด้วยท่าที่นอบน้อม สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ นอบน้อม เป็นต้น
4. แสดงหรือติดบัตรเจ้าหน้าที่ (ส่วนใหญ่จะไม่แสดงหรือติดบัตรเจ้าหน้าที่)
5. แสดงท่าที่อ่อนน้อม ให้เกียรติผู้ถูกสัมภาษณ์
6. แสดงท่าที่เป็นธรรมชาติ ดูปลอดภัยและเป็นมิตร

7. สังเกตน้ำเสียงของผู้ถูกสัมภาษณ์ ว่ามีความสนใจในการที่จะให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์หรือไม่

สรุปผลส่วนที่ 2 ผลสรุปจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อวิธีการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” โดยในส่วนนี้จะใช้วิธีการวิเคราะห์ผู้ถูกสัมภาษณ์ ในฐานะผู้รับสาร เพื่ออธิบายลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” และอธิบายถึงผลของการเก็บข้อมูลว่ามีวิธีการใดบ้างที่ได้รับความร่วมมือและไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยผลที่ได้จะช่วยในการตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 และ 2

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อวิธีการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะทำการเก็บข้อมูลกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และจะมีช่วงอายุระหว่าง 16 - 25 ปี มากที่สุด ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพลมาแล้วก่อนหน้านี้ คิดเป็นร้อยละ 17.81 โดยส่วนใหญ่จะมีการตอบรับที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 84.47 โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพราะว่าง ไม่ติดธุระ และอยากที่จะแสดงความคิดเห็น ส่วนอัตราการตอบปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 15.53 โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพราะไม่ว่าง ติดธุระ ถามเรื่องที่ตอบไม่ได้ และหัวข้อโพลไม่น่าสนใจ ในเรื่องของการเปิดประโยคเพื่อเข้าสู่การสนทนา ส่วนใหญ่จะเริ่มที่การกล่าวทักทาย บอกชื่อหน่วยงาน และกล่าวในลักษณะการขอความร่วมมือ

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี แต่ไม่ติดบัตรเจ้าหน้าที่ ส่วนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแบบสอบถาม พบว่า คำถามสั้น กระชับ ได้ใจความ ประเด็นโพลน่าสนใจ แต่ในบางครั้งคำถามยากหรืออาจไม่เข้าใจในคำถาม และสุดท้ายความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ “สวนดุสิตโพล” พบว่า ส่วนใหญ่จะเห็นว่า “สวนดุสิตโพล” เป็นสำนักโพลที่ทำการสำรวจอย่างรวดเร็ว , ทันสมัย , ทันต่อเหตุการณ์ เป็นที่รู้จัก , มีชื่อเสียง , ได้ยินบ่อย และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา กุลประเสริฐรัตน์ (2540) ที่พบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือต่อ “สวนดุสิตโพล” สูงกว่าโพลอื่นๆ

สรุปผลส่วนที่ 3 แบ่งได้เป็น

3.1 ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ ผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์ ผู้อำนวยการ “สวนดุสิตโพล” เพื่ออธิบายถึงภาพรวมของ “สวนดุสิตโพล” ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

“สวนดุสิตโพล” แบ่งการสำรวจออกเป็น 3 แนวทาง คือ

1. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งจะกำหนดประเด็นการศึกษาจากกระแสข่าวที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ซึ่งการสำรวจประเภทนี้ เป็นการสำรวจเพื่อการบริการวิชาการแก่สังคมและสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือให้กับ “สวนดุสิตโพล”
2. การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานราชการที่ต้องการข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขภายในหน่วยงานของตน
3. งานวิจัยเพื่อธุรกิจ เพื่อเป็นรายได้ในการดำเนินการในส่วนอื่น ๆ ที่ขาดงบประมาณ

3.2 ผลสรุปจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” เพื่ออธิบายถึงวิธีการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า จะเลือกที่จะเข้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน เพราะผู้หญิงมีการเปิดโอกาสในการที่จะรับฟังมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชาย โดยต้องดูที่ประเด็นของแบบสอบถามว่า เรื่องดังกล่าวต้องการกลุ่มตัวอย่างใดบ้างหรืออยู่ในความสนใจของผู้หญิงหรือผู้ชาย ซึ่งดูที่หน้าตาและการแต่งกาย โดยเลือกคนที่หน้าตาดี แต่งตัวดีและสุขภาพ หลังจากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นั่งกันเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถามในจำนวนมาก

ส่วนวิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ในการเข้าไปหากกลุ่มตัวอย่างจะต้องดูจังหวะและอารมณ์ของผู้ที่จะให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม เพราะอาจจะเป็นการเสียมารยาทหากเข้าไปในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งต้องดูว่ากลุ่มตัวอย่างพอจะมีเวลาว่างในการที่จะตอบแบบสอบถาม แล้วจึงเปิดประโยคเพื่อเข้าสู่การสนทนาโดยเริ่มจาก การกล่าวทักทาย , แนะนำตัวเองว่ามาจาก “สวนดุสิตโพล” , การขอรบกวนเวลาว่าง และกล่าวขอบคุณเมื่อจบการสนทนา

โดยปัจจัยที่มีผลต่อได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่มองว่า การที่จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนั้น จะต้องอาศัยบุคลิกภาพ การแนะนำหน่วยงานของตน และประเด็นที่จะทำการสำรวจอยู่ในความสนใจของผู้ที่

จะตอบแบบสอบถาม ส่วนปัจจัยที่ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนั้น เจ้าหน้าที่มองว่า ประเด็นที่จะทำการสำรวจอาจจะไม่ได้อยู่ในความสนใจของผู้ที่จะตอบแบบสอบถาม หรือในบางครั้งผู้ตอบอาจติดธุระ ไม่มีเวลาว่าง อารมณ์ไม่ดี หรือไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตอบคำถามนำวิจัย ข้อที่ 1 : กระบวนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” จะเริ่มด้วยการวิเคราะห์ให้ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อที่จะกำหนดวิธีการในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเริ่มต้นด้วยขั้นตอนการทักทาย และตามด้วยการแนะนำตัวว่ามาจาก “สวนดุสิตโพล” เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในตัวผู้สัมภาษณ์ จากนั้นจะสร้างความสัมพันธ์โดยการเกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อโพลเพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง และขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบรับหรือปฏิเสธแบบสอบถาม แล้วปิดการสนทนาด้วยการกล่าวขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” สามารถสรุปได้ดังนี้ ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จะเน้นที่เข้าหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงก่อน สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการเปิดเผยตนเอง ของ สุกันยา ชลิตาพงศ์ (2540) ที่ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเปิดเผยตนเองว่า ผู้หญิงมีการเปิดเผยตนเองในเรื่องทั่วไปมากกว่าผู้ชาย และสามารถเข้าถึงจิตใจผู้อื่นได้ดี คำนึงถึงความรู้สึกของคู่สนทนา มีความละเอียดอ่อน

ในส่วนของการใช้วัจนและอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่ในช่วงเริ่มต้นความสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Devito (1995) ที่กล่าววัจนภาษาที่สำคัญ ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในการแนะนำตัว การสนทนาด้วยคำพูดอย่างมีจุดมุ่งหมายและแลกเปลี่ยนความชอบแสดงความชื่นชมคู่สนทนา สื่อสารด้วยภาษาในทางบวก สุภาพ กระตือรือร้นในการนำและสนองตอบในการสนทนา มีส่วนร่วมในการสนทนา หลีกเลี่ยงการใช้คำถามปลายปิด ส่วนอวัจนภาษาที่สำคัญ ได้แก่ การสบตา ท่าทางเอาใจใส่คู่สนทนา รักษาระยะห่างที่ให้ความรู้สึกสบาย และท่าทางที่เปิดเผยเป็นมิตร ใช้

ท่าทางตอบสนองในทางบวก เช่น พยักหน้า ยิ้ม เป็นต้น มีการสงวนท่าที หมายถึง หลีกเลี่ยงการเปิดเผยที่มากเกินไปจนควรทั้งท่าทางและคำพูด

ตอบคำถามนำวิจัย ข้อที่ 2 : วิธีการสื่อสารที่ได้รับความร่วมมือ คือ การแต่งกายที่สุภาพ กล่าวทักทายด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้น้ำเสียงที่สุภาพอ่อนน้อม ยืนอยู่ในระยะห่างที่พอเหมาะ พร้อมทั้งบอกถึงหน่วยงานที่ทำการสำรวจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และการใช้สรรพนามแทนตัวผู้สัมภาษณ์ ว่า “พี่” ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์มีอายุมากกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ และจะเรียกแทนตัวเองว่า “หนู” กรณีที่ผู้สัมภาษณ์มีอายุน้อยกว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ จากการใช้สรรพนามดังกล่าวเป็นการสร้างความสนิทสนมระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ และช่วยลดช่องว่างของความเป็นคนแปลกหน้าลงได้ รวมทั้งการกล่าวขอบคุณเมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์รับแบบสอบถามก็มีผลทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ โดยจะสังเกตได้จากการตอบรับทางสีหน้า และท่าทาง ซึ่งวิธีการดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ส่วนวิธีการสื่อสารที่ไม่ได้รับความร่วมมือ คือ บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจแต่งกายไม่สุภาพ ไม่มีเครื่องแบบเป็นของตนเองที่สามารถจะสื่อให้บุคคลทั่วไปทราบว่ามาจากหน่วยงานใด เนื่องจากเป็นวันหยุดราชการ หรือลืมทักทายผู้ถูกสัมภาษณ์ น้ำเสียงที่ใช้เป็นไปในเชิงรุกเกินไป และยืนประชิดกับตัวผู้สัมภาษณ์มากเกินไป ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือ แต่บางกรณีก็ขึ้นอยู่กับแบบสอบถามและตัวผู้ถูกสัมภาษณ์เอง เช่น แบบสอบถามมีจำนวนข้อมาก และมีคำถามปลายเปิดมากเกินไป หรือผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่วางรับ ติดธุระ อารมณ์ไม่ดี จึงไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 : แสดงลักษณะการสื่อสารที่ได้รับความร่วมมือและไม่ได้รับความร่วมมือ

ลักษณะการสื่อสารที่ได้รับความร่วมมือ	ลักษณะการสื่อสารที่ไม่ได้รับความร่วมมือ
<ol style="list-style-type: none"> 1. การแต่งกายที่สุภาพ 2. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เอง เช่น เป็นคนพูดชัดถ้อยชัดคำ น้ำเสียงอ่อนนุ่ม สุภาพ เรียบร้อย ท่าทางคล่องแคล่ว ว่องไว และมีความมั่นใจในตนเองต่อการที่จะเข้าหากลุ่มตัวอย่าง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางคน เช่น เป็นคนพูดเร็ว น้ำเสียงค่อนข้างแข็ง ท่าทางแก้งก้าง ขาดความคล่องแคล่ว และขาดความมั่นใจในการเข้าหากลุ่มตัวอย่าง 2. ไม่แนะนำสถาบันผู้สัมภาษณ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ

<p>3. กล่าวคำท้าทายผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์</p> <p>4. แนะนำสถาบันผู้สัมภาษณ์ เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับตัวผู้สัมภาษณ์</p> <p>5. กล่าวในลักษณะขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ</p> <p>6. แสดงเจตนาในลักษณะขอความช่วยเหลือ</p> <p>7. เกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหัวข้อโพล เพื่อหยั่งความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้สามารถทราบถึงความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อประเด็นที่จะทำการสำรวจ</p> <p>8. อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นทั้งตัวผู้ถูกสัมภาษณ์เองและแบบสอบถามด้วย</p> <p>9. อธิบายคำถามในแบบสอบถามบอกถึงประโยชน์ของการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสำรวจความคิดเห็นและยอมที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม</p>	<p>3. ไม่มีเครื่องแบบเป็นของตนเองที่สามารถจะสื่อให้บุคคลทั่วไปทราบว่ามาจากหน่วยงานใด</p> <p>4. ไม่ติดบัตรเจ้าหน้าที่ ทำให้ดูไม่น่าไว้วางใจ และขาดความน่าเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร</p> <p>5. ไม่อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้</p> <p>6. คำถามในแบบสอบถามยาก และไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถที่จะตอบในบางข้อคำถาม ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ผิดพลาดไม่ตรงต่อความเป็นจริง</p> <p>7. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง เช่น อารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ดี เป็นต้น</p>
---	--

10. กล่าวปิดการสนทนาด้วยคำขอบคุณ ซึ่งจะ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกประทับใจ และ พร้อมจะให้ความร่วมมือในครั้งต่อไป	
---	--

จากตารางดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุป ได้ดังนี้

ลักษณะการสื่อสารที่ได้รับความร่วมมือขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่และจากการสร้างความน่าเชื่อถือของตัวเจ้าหน้าที่เอง โดยเจ้าหน้าที่จะแต่งกายสุภาพ ท่าทางเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และอ้างถึงหน่วยงานของตน คือบอกว่า “มาจากสวนดุสิตโพล” ก็ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo, Lemert and Mertz, 1966 (อ้างถึงใน อรรถวรรณ ปีฉัตรวิภาท 2542 : 121-122) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร คือ ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่น ได้แก่ ใจดี เข้ากับคนอื่นง่าย มีความเป็นมิตร ไม่ขัดคอ น่าคบ สุภาพ ไม่เห็นแก่ตัว ยุติธรรม รู้จักให้อภัย ร่าเริง เอื้อเฟื้อ อดทน มีศีลธรรม สงบเยือกเย็น ปัจจัยทางความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ได้แก่ มีประสบการณ์ได้รับการฝึกฝน ชำนาญ มีอำนาจในหน้าที่ มีความสามารถมีเชี่ยวชาญ และปัจจัยทางพลวัต ที่แสดงความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา ได้แก่ เป็นฝ่ายรุก ตรงไปตรงมา เอาใจเขามาใส่ใจเรา กล้า รวดเร็ว แต่ทั้งนี้ เนื่องจากการเก็บข้อมูลในลักษณะนี้มีกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลน้อย ทำให้ช่วงเวลากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่กับกลุ่มตัวอย่างน้อย ดังนั้นจากการวิจัยพบว่า การเป็นฝ่ายรุกและกล้าที่จะเข้าหากกลุ่มตัวอย่างจะต้องรักษาระยะห่างระหว่างคู่สนทนาและจะต้องใช้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม สุภาพ และสอดคล้องกับกิริยาท่าทางในการสื่อสารแต่ละครั้ง และช่วงระยะเวลาในการเข้าหากกลุ่มตัวอย่างก็เป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากในสังคมไทยเรื่องของกิริยามารยาทและการมีกาลเทศะเป็นเรื่องที่สำคัญที่สามารถจะสร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจให้เกิดขึ้นระหว่างคู่สนทนาได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยการรับรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของตัวผู้ถูกสัมภาษณ์

ลักษณะการสื่อสารที่ไม่ได้รับความร่วมมือเกิดจากทักษะทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับตนเองได้ ซึ่งอาจเกิดจากบุคลิกภาพของตนเองที่มีผลต่อการเข้าหากกลุ่มตัวอย่าง เช่น เป็นคนพูดเร็ว น้ำเสียงค่อนข้างแข็ง ท่าทางกึ่งก้าวขาดความคล่องแคล่ว รวมทั้งอาจเกิดจากตัวผู้ถูกสัมภาษณ์เอง เช่น ติดธุระ ไม่มีเวลา หรือขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์

โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” ทั้งสิ้นเป็นจำนวนร้อยละ 84.47 และไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนร้อยละ 15.53

ปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับความร่วมมือและไม่ได้รับความร่วมมือ

ปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดการได้รับการตอบรับจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ลักษณะดึงดูดใจของคู่มือสารในรูปร่างหน้าตาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและได้รับการตอบรับจากกลุ่มตัวอย่างได้ดี จะเห็นได้จากการที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มักจะได้รับความร่วมมือมากกว่าการแต่งกายไม่สุภาพ ทั้งนี้เมื่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยจะได้รับการตอบรับที่รวดเร็วกว่า และหากเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพจะต้องเพิ่มประโยคการสนทนามากขึ้นเพื่อที่จะทำให้ได้รับการตอบรับและได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยรอง นอกจากเรื่องของรูปร่างหน้าตาและบุคลิกภาพแล้ว ประสบการณ์และทักษะในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการตอบรับที่ดีขึ้น คือ มีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากกว่าการที่จะให้ความร่วมมือเพราะต้องการปิดความรำคาญหรือตอบแบบขอไปที

จะเห็นได้ว่า นอกจากบุคลิกภาพของผู้สัมภาษณ์และประสบการณ์ในการเก็บข้อมูล รวมถึงทักษะในการสื่อสารของผู้สัมภาษณ์จะมีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว แหล่งที่มาของผู้สัมภาษณ์ คือ “สวนดุสิตโพล” ในทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์เองก็ยังมีผลต่อการได้รับความร่วมมือหรือไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยเช่นกัน

จากการวิจัยพบว่า การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเดิมเป็นประจำ ไม่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้เพราะเกิดการคุ้นเคยกับตัวเจ้าหน้าที่ จนผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติที่จะต้องถูกกำหนดให้เป็นประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ปัญหาและอุปสรรค

1. การไม่ติดบัตรเจ้าหน้าที่มีผลต่อความไว้วางใจในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่รวมตัวกันอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน จะมีผลต่อการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้เพราะจะมีการร่วมแสดงความคิดเห็นจนการเป็นการชี้นำ
3. เจ้าหน้าที่บางคน ขาดความระมัดระวัง ทำให้ตัวเจ้าหน้าที่เองนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ได้รับ
4. การเข้าหาตัวผู้ถูกสัมภาษณ์ควรเว้นระยะที่เหมาะสม เพราะถ้าหากเข้าจู่โจมในระยะประชิด อาจทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกไม่พอใจ และมีผลต่อการไว้วางใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อตัวผู้สัมภาษณ์ได้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับ “สวนดุสิตโพล”

1. การเลือกสถานที่ที่จะทำการสำรวจควรที่จะกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และจะต้องมีความกระจายเพื่อความเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะผลการสำรวจที่ได้รับอาจไม่ตรงกับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของประชากรทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ความน่าเชื่อถือของ “สวนดุสิตโพล” ลดน้อยลง
2. เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเดิมบ่อยครั้ง อาจส่งผลกระทบต่อแบบสอบถามของตัวผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่จากการวิจัยพบว่า การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเดิมเป็นประจำ ไม่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ เพราะเกิดการคุ้นเคยกับตัวเจ้าหน้าที่ จนผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติที่จะต้องถูกกำหนดให้เป็นประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
3. ในเรื่องของทักษะการสื่อสาร จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์มากจะเลือกและเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งในส่วนนี้จะช่วยย่นระยะเวลาในการเก็บข้อมูลให้เร็วขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลมากขึ้น
4. จากแบบสอบถามทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ “สวนดุสิตโพล” ในเรื่องของการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง พบว่า “สวนดุสิตโพล” ควรมีเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน เช่น การมีชุดฟอร์ม ติดบัตรพนักงาน เพื่อช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานและตัวเจ้าหน้าที่เอง
5. จากแบบสอบถามทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ “สวนดุสิตโพล” ในเรื่องของการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง พบว่า “สวนดุสิตโพล” ควรมีการเปิดเผยถึงแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจเพื่อช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ

1. เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษากระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของคนในกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าเท่านั้น จึงควรมีการศึกษากระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” ในส่วนอื่น ๆ บ้าง เช่น สำนักงานอธิการบดี นักศึกษาโปรแกรมบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี และเครือข่าย เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ภาพรวมของกระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” นั้น ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษากระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” ในการสำรวจความคิดเห็นของคนต่างจังหวัดด้วย เพื่อให้ทราบถึงเครือข่ายการทำงานของ “สวนดุสิตโพล”
3. ควรทำการศึกษาช่องทางการสื่อสารโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพราะมีความสำคัญเหมือนกัน ในเรื่องของการเก็บข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเข้าถึงเพราะเราไม่สามารถสังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้รับสารได้ ทำให้สามารถที่จะคาดเดาพฤติกรรมของผู้รับสารได้อย่างชัดเจน
4. ควรมีการศึกษาวិธีการนำเสนอผลการวิจัยของ “สวนดุสิตโพล” ออกสู่สาธารณะ โดยศึกษาวิธีการนำเสนอผลการวิจัยในช่องทางหรือสื่อที่ต่างกัน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรรณิกา คุณากรเวโรจน์ , ปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าไว้วางใจของบริการข้อมูลต่าง ๆ ในเว็ลด์ไวด์
เว็บ . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย , 2544.

กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2542.

กฤษณสิทธิ์ ไวกยะวณิช และคณะ . ทักษะการสื่อสาร . พิมพ์ครั้งที่ 3 . สงขลา : ภาควิชาสารัตถ
ศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ , 2544.

จิตติมา กุลประเสริฐรัตน์ . ความน่าเชื่อถือของการหยั่งเสียงในสายตาของสาธารณชนในกรุงเทพ
มหานคร . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2540.

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ . สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย , (มปป.).

ธัญลักษณ์ เหลืองวิสุทธ์ . โพล : การเมืองของการวิจัยเชิงสำรวจ . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขา
วิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2540.

บุษบา สุธีธร . พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร . นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2531.

ปรอมะ สตะเวทิน . หลักนิเทศศาสตร์ . พิมพ์ครั้งที่ 9 . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยา
ลัย , 2540.

ปาริชาติ สถาปิตานนท์. ระเบียบวิจัยการสื่อสาร . กรุงเทพมหานคร : บริษัท ด้านสุทธาการพิมพ์
จำกัด , 2545.

ผ่องพรรณ ลวนานนท์ . การสื่อสารในงานสารนิเทศ . กรุงเทพมหานคร : โครงการเผยแพร่ผลงาน

วิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2545.

พรภัก ไยมฉิม . สัมภาษณ์ , 28 มกราคม 2547

พรทิพย์ ศิริชูทรัพย์ . การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมต่อปัญหาสังคมของ
กลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ขององค์กรพัฒนาเอกชน . วิทยานิพนธ์ปริญญามหา

บัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2542.

พัชณี เขยจรรยา และคณะ . แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ . พิมพ์ครั้งที่ 3 . กรุงเทพมหานคร : คณะ

นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2534.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) . หลักการสัมภาษณ์ในวงการบริหาร การสื่อสารมวลชน และการ

วิจัย . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2545.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ . การวิเคราะห์ผู้รับสาร . กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหา

วิทยาลัย , 2534.

ระพีวรรณ กลยณี . เปรียบเทียบเนื้อหาการสำรวจโพลในหนังสือพิมพ์รายวันและการสร้างความ

น่าเชื่อถือ . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2544.

รุ่งนภา พิตรปรีชา . เอกสารการสอนชุดวิชา 13421 งานสำนักงานและการประชาสัมพันธ์ มหา

วิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช . นนทบุรี : สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมาธิราช, 2535.

วราภา จิระรัตน์วรรณ . กระบวนการสื่อสารระหว่างครูข้างถนนมูลนิธิสว่างสรรค์เด็กกับเด็กเร่รอน.

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2544.

วารุณี สุวรรณพิสิทธิ์ . การสื่อสารระหว่างบุคคลในการสนับสนุนให้เกิดการทำประกันชีวิต .

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 25423

ศุกลมาน เอี่ยมโสภาส . บทบาทการสื่อสารเชิงอวัจนะของผู้ประกาศข่าวโทรทัศน์ในปัจจุบัน .

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2542.

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต . “โพล” การวิจัยเชิงสำรวจ . เอกสารและผลการวิจัยสวนดุสิตโพล .

(อัดสำเนา) , 2546.

สุกันยา ชลิตาพงศ์ . การเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทย . วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2540.

สุชুম เฉลยทรัพย์ . อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิต . สัมภาษณ์ , 24 พฤศจิกายน 2546.

สุภาพงศ์ ระววยทอง . การศึกษาศักยภาพการเปิดรับสาร ความรู้ และทัศนคติต่อการเสนอข่าว

ต่างประเทศทางสื่อมวลชนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2535.

สุวิมล ว่องวานิช . การวิจัยเชิงสำรวจ . เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการของคณะครู
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2536.

อรนุช เมฆาวิบูลย์ . การสื่อสารของผู้บริหารและปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษา
เอกชน . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2539.

อรนุช เลิศจรรยาภักดิ์ . ทฤษฎีสื่อสารมวลชน . กรุงเทพมหานคร : หจก.คุณพินอักษรกิจ , 2516 .

อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท . หลักและปรัชญาการศึกษา . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิท
าลัย , 2539.

อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท . การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหา
วิทยาลัย , 2542.

อวยพร พานิช และคณะ . อวัจนภาษาในนวนิยายรอบทศวรรษ 2516 – 2525 . กรุงเทพมหานคร :
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2526.

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน . การทำวิจัยเชิงสำรวจ . มปท , 2537.

ภาษาอังกฤษ

B. Aubrey, Fisher and Katherine I., Adams. Interpersonal Communication : Pragmatics
of Human Relationships. New York : Random House , 1987.

Donaghy , W. C. The Interview : Skill and Applications. Illinois : Scott , Foresman and
Company , 1984.

Dominic , A. Infante , Andrew , S. Rancer, and Deanna , F. Womack. Building Communication Theory. 3rd . ed. Illinois : Waveland Press,1990.

Frey , L. D., Botan , C. B. , Friedman , P. G. and Kreps , G. L. Interpreting Communication Research . New Jersey : Prentice Hall , 1992.

Haslett , J. B. Communication Strategic Action In Context. Hillsdale , New jersey : Lawrence Erlbaum Associates , 1987.

Jiseph , A. Devito . The Interpersonal Communication Book. 7th . ed. New York : Harper Collins College , 1995.

Johnson , D.W.Reaching out : Interpersonal effectiveness and Self – actualization . 6th . ed. New York : Allyn & Bacon, 1997.

Long , Vonda Olson . Communication Skills in Helping Relationships: A Framework for Facilitating Personal Growth. California: Brokks/Cole Publishing, 1996.

Mortensen , David C. Communication: The Study of Human Interaction. Singapore : McGraw-Hill, 1972.

Rudolph , F. Verderber. Communicate! . 8th . ed. Belmont , California : Wadsworth Publishing ,1996.

Singer , E. , Frankel , M. R. and Glassman , M. R. “The Effect of Interviewer Characteristics and Expectations on Response” Pubic Opinion Quarterly. 47 (1983) : 68 - 83.

Sobal , J. "The Content of Survey Introductions and Provision of Informed Consent"

Pubic Opinion Quarterly. 48 (1984) : 788 - 793.

Suadra Hybels and Richard L.Weaver II. Speech Communication . New York : Van

Nostrand Company , 1979.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก.

ตารางที่ 16 แสดงรายชื่อโพลในการทำวิจัยเดือนธันวาคม 2546

ที่	วัน เดือน ปี	ชื่อเรื่อง
1	1 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กับการเปิดอินเทอร์เน็ตบนคอมพิวเตอร์
* 2	2 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี "ห้ามผู้ที่มีเมียน้อยลงสมัคร ส.ว."
3	3 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี "ซื้อตัว ส.ส."
* 4	4 ธันวาคม 2546	ปัญหาความยากจนในทัศนะของ "ประชาชน"
5	5 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? ต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ
6	6 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กับการที่ตลกสมัครเข้าพรรคไทยรักไทย
7	7 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กับการลงทะเบียนคนจน
8	8 ธันวาคม 2546	"ประชาชนชาวเชียงใหม่" คิดอย่างไร? กับการจับไม้ซุงที่เชียงใหม่
* 9	9 ธันวาคม 2546	ศิลปิน/ดารายอดนิยมประจำเดือนพฤศจิกายน 2546
* 10	9 ธันวาคม 2546	10 ธันวาคม วันรัฐธรรมนูญ
* 11	10 ธันวาคม 2546	"ประชาชน" คิดอย่างไร? กับการโต้ตอบของ "พรรคไทยรักไทย" กับ "พรรคประชาธิปัตย์"
* 12	11 ธันวาคม 2546	"ข้าราชการ/เอกชน" คิดอย่างไร? กับการยกเครื่องระบบราชการ
* 13	12 ธันวาคม 2546	รายการเด็ก "ในฝัน" ของเยาวชน ผู้ปกครอง ครู/อาจารย์ และประชาชนทั่วไป
* 14	13 ธันวาคม 2546	ที่สุดของซีเกมส์ในทัศนะของ "ประชาชน"
15	14 ธันวาคม 2546	"ประชาชน" คิดอย่างไร? กรณีมีพระสังฆราช 2 พระองค์
16	15 ธันวาคม 2546	"ประชาชน" คิดอย่างไร? กับการที่สหรัฐฯจับกุมซัดดัมได้
* 17	16 ธันวาคม 2546	"ผู้ใช้แท็กซี่" คิดอย่างไร? กับการแท็กซี่ในปัจจุบัน
* 18	17 ธันวาคม 2546	การเลือกเรียนต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียน ม.6
19	17 ธันวาคม 2546	หัวอกร้านขายทองคำ ณ วันนี้
* 20	18 ธันวาคม 2546	"ประชาชน" คิดอย่างไร? กรณีให้ปิดสถานบันเทิงไม่เกิน 4ทุ่ม
* 21	19 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กับการพบโรคซาร์ส อีกครั้ง
* 22	20 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี จับเด็ก 9 ขวบ เข้าสถานพินิจเด็ก
23	21 ธันวาคม 2546	การย้ายพรรคของ ส.ส. ชาตินไทย จะไปอยู่ไทยรักไทย ศึกษาเฉพาะ จ.ชลบุรี

ที่	วัน เดือน ปี	ชื่อเรื่อง
* 24	22 ธันวาคม 2546	รถเมล์ในสายตาประชาชน
* 25	23 ธันวาคม 2546	เที่ยวปีใหม่อย่างไร? จึงจะพ้นจากอุบัติเหตุ
26	24 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กับ แผนแม่บทควมรวมแบงค์
27	25 ธันวาคม 2546	คนสุพรรณคิดอย่างไร? กรณี การปักธงไทยรักไทย ที่จ.สุพรรณบุรี
* 28	26 ธันวาคม 2546	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี นักศึกษาศาสตร์เสียชีวิตจากการทะเลาะวิวาทของเด็กช่างกล
* 29	27 ธันวาคม 2546	ผู้ว่า กทม. ที่คนกรุงเทพฯ ต้องการ
* 30	28 ธันวาคม 2546	คนไทยคิดอย่างไร? จากเหตุการณ์การเสียชีวิตของทหารไทยในอิรัก
31	29 ธันวาคม 2546	ทหาร คิดอย่างไร? จากเหตุการณ์การเสียชีวิตของทหารไทยในอิรัก
* 32	30 ธันวาคม 2546	ที่สุดแห่งปี 2546
* 33	31 ธันวาคม 2546	ฉายารัฐบาล ปี 2546 ในสายตาประชาชน

หมายเหตุ : * ช่องทางการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (การลงพื้นที่ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

ตารางที่ 17 แสดงรายชื่อโพลในการทำวิจัยเดือนมกราคม 2547

ที่	วัน เดือน ปี	ชื่อเรื่อง
* 1	1 มกราคม 2547	<u>ความมั่นใจของ ประชาชน ต่อ รัฐบาล และ ฝ่ายค้าน ในปี 2547</u>
* 2	2 มกราคม 2547	ป้องกัน / แก้ไข อุบัติเหตุในช่วงเทศกาลอย่างไร? ในสายตาประชาชน
* 3	3 มกราคม 2547	มาตรการควบคุมบ่อนชายแดน
* 4	4 มกราคม 2547	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี นักศึกษาชายหอบบนดิน
5	5 มกราคม 2547	คนนราธิวาส คิดอย่างไร? กรณี เหตุการณ์เผาโรงเรียน
6	6 มกราคม 2547	ตำรวจ ข้าราชการ ครู/อาจารย์ คิดอย่างไร ? กรณี ภัยภาคใต้
* 7	7 มกราคม 2547	ข่าวการก่อการร้ายใน กทม. ในทัศนะของคนกรุงเทพฯ
* 8	8 มกราคม 2547	เสียงสะท้อนของเด็กไทย ณ วันนี้
* 9	9 มกราคม 2547	ศิลปิน ดารา ยอดนิยม ประจำเดือนธันวาคม 2546
* 10	9 มกราคม 2547	ความชื่นชอบของเด็กไทยในวันนี้
* 11	10 มกราคม 2547	ประชาชนคิดอย่างไร? กับ การเปิดตัว ผู้ว่า กทม. ของพรรค ประชาธิปัตย์
* 12	11 มกราคม 2547	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี ภาพ 70 ไร่ ถูกทำร้าย
* 13	12 มกราคม 2547	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี การพ่ายแพ้ของ ภราดร
* 14	13 มกราคม 2547	<u>ความโหดร้ายของคนไทย ณ วันนี้</u>
* 15	14 มกราคม 2547	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี การถ่ายทอดสดการประชุม ครม.
16	15 มกราคม 2547	ปัญหาหนักอก ของ ครู ณ วันนี้
* 17	16 มกราคม 2547	สาธารณชน มอง “ครู” ในวันนี้ได้อย่างไร ?
* 18	17 มกราคม 2547	สาธารณชนคิดอย่างไร? กรณี “โรคไข้หวัดนก”
* 19	18 มกราคม 2547	ประชาชนคิดอย่างไร? กรณี : การปรับ ครม.
20	19 มกราคม 2547	พระภิกษุคิดอย่างไร? กับ การแต่งตั้งคณะผู้แทนสมเด็จพระสังฆราช
* 21	20 มกราคม 2547	การหารายได้เสริมของ “นักศึกษา”
* 22	21 มกราคม 2547	พฤติกรรมของคนที่ชอบ “กินไก่” และ “ไม่กินไก่”
* 23	22 มกราคม 2547	ความปลอดภัยของนักศึกษาหญิง ณ วันนี้

ที่	วัน เดือน ปี	ชื่อเรื่อง
24	23 มกราคม 2547	ภัยจากการเล่นสเก็ต
25	24 มกราคม 2547	ประชาชนรู้สึกอย่างไร? กรณีผู้ติดเชื้อไข้หวัดนก
* 26	25 มกราคม 2547	คนกรุงเทพฯจะเลือกใคร? กรณี “ประชัย” ไม่ลงสมัครผู้ว่า กทม.
27	26 มกราคม 2547	“คนใต้” คิดอย่างไร? กรณี : ภัยภาคใต้
* 28	27 มกราคม 2547	การรับรู้/แนวทางการป้องกันของ “ประชาชน” ต่อการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนก
* 29	28 มกราคม 2547	เสียงบ่นจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับไก่
30	29 มกราคม 2547	การสรรหากำนัน/ผู้ใหญ่บ้านในสายตา “ประชาชน”
* 31	31 มกราคม 2547	เปรียบเทียบผู้สมัคร ผู้ว่า กทม.

หมายเหตุ : * ช่องทางการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (การลงพื้นที่ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างโพล



สวนดุสิตโพล

ที่สุดซีเกมส์ในครั้งนี้

เพศ

 ชาย หญิง

1. กีฬาชนิดใดที่ท่านติดตามชมมากที่สุด.....
2. กีฬาใดที่ท่าน “ประทับใจ” มากที่สุด
3. กีฬาใดที่ท่าน “ผิดหวัง” มากที่สุด
4. “นักกีฬาชาย” ที่ท่านชื่นชมมากที่สุด
5. “นักกีฬาหญิง” ที่ท่านชื่นชมมากที่สุด
6. “ความสนใจ” ในฟุตบอลนัดชิงชนะเลิศในครั้งนี้คือ
7. “สิ่งที่แข็ง” ในฟุตบอลนัดชิงชนะเลิศในครั้งนี้คือ
8. สิ่งที่น่าสนใจที่สุดในซีเกมส์ครั้งนี้คือ.....
9. ความคาดหวังต่อการแข่งขันซีเกมส์ในครั้งนี้หน้าเป็นอย่างไร?
 - ดีมากกว่านี้ เพราะ
 - แย่ลงกว่าเดิม เพราะ
 - เหมือนเดิม เพราะ

สวนดุสิตโพล



สวนดุสิตโพล

ปัญหาความยากจน ในทัศนะของประชาชน

เพศ ชาย หญิง
 พื้นที่ กทม. ตจว. ภาค.....

- โปรดเรียงลำดับปัญหาที่ท่านคิดว่ารัฐบาลควรเร่งดำเนินการแก้ไข (1=ต้องดำเนินการเร่งด่วนที่สุด 2,3 รองลงมา)
ปัญหายาเสพติดปัญหาผู้มีอิทธิพลปัญหาคอร์รัปชัน
 ปัญหาหนี้สินและความยากจน อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- ท่านคิดว่า สาเหตุของปัญหาความยากจน เกิดจากสาเหตุใด ?

- วิธีการแก้ไข/แก้ปัญหาคความยากจน ควรทำดังนี้

- ท่านคิดว่าการเปิดบ่อนคาสิโนตามกฎหมาย จะทำให้ประชาชนยากจนมากยิ่งขึ้นหรือไม่?
 ยากจนมากขึ้น เพราะ.....
 ไม่ยากจนมากขึ้น เพราะ
 ไม่แน่ใจ เพราะ.....
- ท่านเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาคความยากจน ภายใน 6 เดือน ของนายกฯ ทักษิณ มากน้อยเพียงใด?
 เชื่อมั่นมาก เพราะ.....
 ค่อนข้างเชื่อมั่น เพราะ
 ไม่เชื่อมั่น เพราะ.....
 ไม่แน่ใจ เพราะ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ : สวนดุสิตโพล



สวนดุสิตโพล

ท่านคิดอย่างไร? กรณีจับเด็ก 9 ขวบเข้าสถานพินิจ

จากการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับเด็ก 9 ขวบ โดยการควบคุมตัวส่งสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กด้วยข้อหา บั่นจรรย์านเฉี่ยวชนกับรถแท็กซี่ ซึ่งแท้จริงแล้วเป็นเพียงคิดหุโทษสามารถยอมความกันได้ถ้าทั้ง 2 ฝ่ายเนื่องจากทั้งคู่ไม่สามารถยอมความหรือตกลงกันได้

เพศ ชาย หญิง

- ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่? กับการดำเนินคดีกับเด็ก 9 ขวบ ด้วยข้อหาบั่นจรรย์านเฉี่ยวชนกับรถแท็กซี่
 - เหมาะสม เพราะ
 - ไม่เหมาะสม เพราะ
 - ไม่แน่ใจ เพราะ
- ท่านคิดว่ากฎหมายคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนให้ความเป็นธรรมหรือยุติธรรมกับเยาวชนหรือไม่?
 - เป็นธรรม เพราะ
 - ไม่เป็นธรรม เพราะ
- บทเรียนที่ได้รับจากกรณีนี้คือ
- สิ่งที่อยากฝากบอกกับ “ตำรวจ” เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน คือ
.....
- สิ่งที่อยากฝากบอกกับ “รัฐบาล” เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน คือ
.....



สวนดุสิตโพล

“รถเมล์” ในสายตาประชาชน

1. จงเรียงลำดับความกลัวของท่าน ในการโดยสารรถประจำทาง (รถเมล์) (เรียงลำดับ 1มากที่สุด 2,3 รองลงมาตามลำดับ)
อุบัติเหตุความปลอดภัยในทรัพย์สิน (ปล้น, ฉ้อ, ล้วงกระเป๋า)เชื้อโรค, โรคติดต่อต่าง ๆการทำร้ายร่างกาย/น.ร.ยกพวกตีกันอื่น ๆ (ระบุ)
2. จากความกลัวข้างต้น ท่านคิดว่าควรจะมีวิธีการป้องกันและแก้ไขความกลัวนั้น ๆ อย่างไร
 - อุบัติเหตุ ป้องกันและแก้ไขโดย.....
 - ความปลอดภัยในทรัพย์สิน ป้องกันและแก้ไขโดย
 - เชื้อโรค, โรคติดต่อต่าง ๆ ป้องกันและแก้ไขโดย
 - ทำร้ายร่างกาย/น.ร.ยกพวกตีกัน ป้องกันและแก้ไขโดย
 - อื่น ๆ (ระบุ) ป้องกันและแก้ไขโดย
3. จากผลการวิจัยที่กล่าวว่า รถเมล์ในกรุงเทพฯ เป็นแหล่งรวมเชื้อโรค เชื้อแบคทีเรีย เป็นสาเหตุให้เกิดโรคต่าง ๆ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

4. นอกจากบนรถเมล์แล้ว ท่านคิดว่ามีสถานที่ใดที่คาดว่าจะ เป็นแหล่งรวมเชื้อโรค (เรียงลำดับ 1 มากที่สุด 2,3 รองลงมา ตามลำดับ)
ตู้โทรศัพท์ห้างสรรพสินค้าโรงพยาบาล
รถแท็กซี่ห้องน้ำสาธารณะอื่น ๆ (ระบุ).....

สวนดุสิตโพล



สวนดุสิตโพล

ความมั่นใจของท่าน ต่อรัฐบาลและฝ่ายค้านในปี 2547

- เพศ ชาย หญิง
 อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18 – 20 ปี 21 – 30 ปี สูงกว่า 30 ปี

1. ท่านมีความมั่นใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐบาลในปี 2547 มากน้อยเพียงใด?

ความมั่นใจต่อการ ปฏิบัติงาน	มั่นใจ มาก	ค่อนข้าง มั่นใจ	ไม่ค่อย มั่นใจ	ไม่มั่นใจ เลย	เฉย ๆ
ด้านการเมือง					
ด้านเศรษฐกิจ					
ด้านสังคม					

2. งานหรือภารกิจที่ท่านมั่นใจฝ่ายรัฐบาลมากที่สุด คือ.....

3. ท่านมีความมั่นใจต่อการตรวจสอบของฝ่ายค้านในปี 2547 มากน้อยเพียงใด ?

ความมั่นใจต่อการ ตรวจสอบ	มั่นใจ มาก	ค่อนข้าง มั่นใจ	ไม่ค่อย มั่นใจ	ไม่มั่นใจ เลย	เฉย ๆ
ด้านการเมือง					
ด้านเศรษฐกิจ					
ด้านสังคม					

4. งานหรือภารกิจที่ท่านมั่นใจฝ่ายค้านมากที่สุดคือ

ขอขอบพระคุณ



สวนดุสิตโพล

ประชาชนคิดอย่างไร? กรณีการถ่ายทอดสดการประชุมกรม.

1. ท่านติดตามการถ่ายทอดสดการประชุมกรม. อย่างไร?
 - ติดตามตลอด เพราะ
 - ติดตามบ้าง เพราะ.....
 - ไม่ได้ติดตามเลย เพราะ
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการถ่ายทอดสดการประชุมกรม. เป็นครั้งแรก

.....
3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่? กับการที่มีการถ่ายทอดสดการประชุมกรม. ให้ประชาชนได้รับทราบ
 - เห็นด้วย เพราะ
 - ไม่เห็นด้วย เพราะ
 - เฉย ๆ เพราะ.....
4. จุดเด่น ของการถ่ายทอดสดการประชุมกรม.
5. จุดด้อย ของการถ่ายทอดสดการประชุมกรม.
6. ท่านอยากให้มีการถ่ายทอดสดการประชุมกรม. ในครั้งต่อไปอีกหรือไม่
 - อยากให้มี เพราะ
 - ไม่อยากให้มี เพราะ.....
 - เฉย ๆ เพราะ



สวนดุสิตโพล

ท่านคิดอย่างไร? กรณี : การปรับครม.

เพศ

ชาย

หญิง

1. จากที่มีข่าวว่าจะมีการปรับครม. ในช่วงนี้ท่านคิดว่าสมควรที่จะถึงเวลาปรับหรือไม่?
 - สมควร เพราะ
 - ไม่สมควร เพราะ
 - ไม่แน่ใจ เพราะ
2. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรที่จะนำไปสู่การปรับ ครม. ในครั้งนี้ (จงเรียงลำดับ 1,2,3 ตามลำดับ)
 - ข้อตกลงเดิมของนายกฯ ที่ว่าจะมีการปรับครม. หลังปีใหม่
 - กรณีของนายกร ทักษะรังสี ที่ย้ายจากพรรคชาติพัฒนามาอยู่พรรคไทยรักไทย
 - เพื่อแก้ปัญหาเหตุการณ์ทางภาคใต้
 - เพื่อรองรับแผนการเลือกตั้งครั้งใหญ่
 - เพื่อการเลือกตั้งผู้ว่า
 - ความขัดแย้งของกลุ่มต่าง ๆ ในพรรคไทยรักไทย
 - อื่น ๆ (ระบุ)
3. จากข่าวดังกล่าวท่านคิดว่ากระแสการปรับครม. ในครั้งนี้ควรจะปรับ ครม. กระทบวงใด
 -
4. ท่านคิดว่าถ้ามีการปรับครม. จะทำให้การบริหารประเทศของนายกฯ ทักษิณเป็นอย่างไร?
 - ดีขึ้น เพราะ.....
 - เหมือนเดิม เพราะ.....
 - แย่ลง เพราะ.....



สวนดุสิตโพล

ท่านจะเลือกใครเป็น “ผู้ว่า กทม.”

* ถ้ามเฉพาะผู้มีสิทธิ์เลือกผู้ว่า กทม. เท่านั้น

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 18 – 20 ปี 21 – 25 ปี 26 – 30 ปี สูงกว่า 30 ปี
- จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใคร
 - ร.ต.อ. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ร.ต.ต.เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ
 - พล.ต.ต.พงศ์พัศ พงษ์เจริญ นางณฐนนท ทวีสิน (ปลัด กทม.)
 - ดร.ปลอดประสพ สุรัสวดี ยังไม่ตัดสินใจ
 - จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใคร
 - ร.ต.อ. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ พล.ต.ต.พงศ์พัศ พงษ์เจริญ
 - นางณฐนนท ทวีสิน (ปลัด กทม.) ดร.ปลอดประสพ สุรัสวดี ยังไม่ตัดสินใจ
 - จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใครเป็นผู้ว่า กทม.
 - ร.ต.อ. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ นางปวีณา หงสกุล นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน
 - ยังไม่ตัดสินใจ
 - จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใครเป็นผู้ว่า กทม.
 - ร.ต.ต.เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ นางปวีณา หงสกุล นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน
 - ยังไม่ตัดสินใจ
 - จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใครเป็นผู้ว่า กทม.
 - พล.ต.ต.พงศ์พัศ พงษ์เจริญ นางปวีณา หงสกุล นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน
 - ยังไม่ตัดสินใจ
 - จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใครเป็นผู้ว่า กทม.
 - นางณฐนนท ทวีสิน (ปลัด กทม.) นางปวีณา หงสกุล นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน
 - ยังไม่ตัดสินใจ
 - จากรายชื่อของผู้ที่จะลงสมัครผู้ว่า กทม. ท่านจะเลือกใครเป็นผู้ว่า กทม.
 - ดร.ปลอดประสพ สุรัสวดี นางปวีณา หงสกุล นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน
 - ยังไม่ตัดสินใจ

ภาคผนวก ง.

ตัวอย่างการนำเสนอผลโพลทาง Internet

โพล : ที่สุดซีเกมส์
(จำนวน 2 แผ่น)

* ส่งข่าววันเสาร์ที่ 13 ธันวาคม 2547



ฝ่ายข่าวหน้า 1

จาก ผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์
โทร.0-2243-3089,01-9394692
0-2244-5004, 0-2244-5253
<http://www.dusitpoll.dusit.ac.th>

ที่สุดซีเกมส์ในทัศนะของประชาชน

จากการแข่งขันซีเกมส์ครั้งที่ 22 นี้ที่ประเทศเวียดนามเป็นเจ้าภาพ ที่จะปิดฉากลงในวันนี้ ซึ่งทัพนักกีฬาไทยทุกคนก็สามารถพิชิตเหรียญทองเป็นอันดับ 2 ซึ่งสร้างความประทับใจให้กับชาวไทยทุกคน โดยเฉพาะเหรียญทองของกีฬาฟุตบอลนัดชิงชนะเลิศระหว่างไทยกับเวียดนาม “สวนดุสิตโพล” สถาบันราชภัฏสวนดุสิต จึงได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นที่สุดของซีเกมส์ในครั้งนี้ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 1,072 คน (ชาย 348 คน 32.46% หญิง 724 คน 67.54%) โดยสำรวจในวันที่ 13 ธันวาคม 2546 สรุปผลได้ดังนี้

1. กีฬา ที่ “ประชาชน” ติดตามชมมากที่สุดคือ

	ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1 ฟุตบอล	71.26%	60.77%	66.02%
อันดับที่ 2 ตะกร้อ	19.55%	15.47%	17.50%
อันดับที่ 3 วอลเลย์	9.19%	23.76%	16.48%

2. กีฬาที่ “ประชาชน” “ประทับใจ” มากที่สุดคือ

	ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1 ฟุตบอล	67.11%	73.72%	70.42%
อันดับที่ 2 ตะกร้อ	23.68%	11.54%	17.60%
อันดับที่ 3 วอลเลย์	9.21%	14.74%	11.98%

3. กีฬาที่ “ประชาชน” “ผิดหวัง” มากที่สุดคือ

	ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1 วอลเลย์บอลชาย	40.48%	55.36%	47.92%
อันดับที่ 2 ตะกร้อวง	33.33%	23.21%	28.27%

อันดับที่ 3	กรีฑา	26.19%	21.43%	23.81%
4. “นักกีฬาชาย” ที่ “ประชาชน” ชื่นชมมากที่สุดคือ				
		ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1	รัฐพงศ์ ศิริสานนท์ (ฉลามน้ำ) (ว่ายน้ำ)	40.00 %	51.68%	45.84%
อันดับที่ 2	ศรายุทธ ชัยคำดี (ฟุตบอล)	42.22%	17.98%	30.10%
อันดับที่ 3	สีบศักดิ์ ผันสีบ (ตะกร้อ)	17.78%	30.34%	24.06%
5. “นักกีฬาหญิง” ที่ “ประชาชน” ชื่นชมมากที่สุดคือ				
		ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1	ไพรินทร์ เตชะกิจธรรนันทน์ (ว่ายน้ำ)	68.42%	44.12%	56.27%
อันดับที่ 2	ธราทิพย์ ศรีดี (ยิมนาสติก)	21.05%	35.29%	28.17%
อันดับที่ 3	ชลธร วรรณมงคล (ว่ายน้ำ)	10.53%	20.59%	15.56%
6. “ความสนใจ” ของฟุตบอลนัดชิงชนะเลิศในครั้งนี้เป็นคือ				
		ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1	การยิงประตูทีมชาติเวียดนามในช่วง โกลเด้นโกลด์ทำให้ไทยชนะ	74.44%	87.44%	80.94%
อันดับที่ 2	ไทยได้เป็นแชมป์ฟุตบอล 6 สมัยติดต่อกัน	15.55%	7.17%	11.36%
อันดับที่ 3	กองเชียร์เวียดนามเจียบเมื่อไทยชนะการ แข่งขัน	10.01%	5.39%	7.70%
7. “สิ่งที่เซ็งที่สุด” ในฟุตบอลนัดชิงชนะเลิศในครั้งนี้เป็นคือ				
		ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1	กรรมการไม่ค่อยให้ความยุติธรรมกับเกม การตัดสิน/เข้าข้างเจ้าภาพ	55.80%	52.54%	54.18%
อันดับที่ 2	เวียดนามยิงประตูเสมอได้ในท้ายเกม/ความ ประมาทของนักเตะไทย	44.19%	47.46%	45.82%
8. “สิ่งที่ประทับใจ” มากที่สุดในซีเกมส์ครั้งนี้คือ				
		ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1	ความตั้งใจในการแข่งขันของนักกีฬาทีม ชาติไทยจนประสบความสำเร็จ	72.84%	55.36%	64.10%

อันดับที่ 2	กองเชียร์คนไทยที่เชียร์ได้ประทับใจถึงแม้จะเป็นเพียงกลุ่มน้อยเท่านั้น	19.75%	23.21%	21.48%
อันดับที่ 3	พิธีเปิดการแข่งขันและสัญลักษณ์ของซีเกมส์ในครั้งนี้	7.41%	21.43%	14.42%

9. ความคาดหวังของ “ประชาชน” ต่อการแข่งขันซีเกมส์ในครั้งต่อไปเป็นอย่างไร?

		ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1	ดีมากกว่านี้ <u>เพราะ</u> ต้องมีการพัฒนาและมีทักษะในการเล่นมากขึ้น,เจ้าภาพควรมีความเป็นกลางให้มากกว่านี้ ฯลฯ	71.05%	83.64%	77.34%
อันดับที่ 2	เหมือนเดิม <u>เพราะ</u> เจ้าภาพได้เปรียบอีกเหมือนเดิม,กีฬาบางประเภทของไทยยังเล่นได้ไม่ดี ฯลฯ	22.37%	11.36%	16.87%
อันดับที่ 3	แย่ลงกว่าเดิม <u>เพราะ</u> กรรมการเข้าข้างเจ้าภาพมากเกินไป,เป็นธรรมเนียมที่เจ้าภาพต้องได้เจ้าเหรียญทอง ฯลฯ	6.58%	5.00%	5.79%

สวนดุสิตโพล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โพล : ความโหดร้ายของคนไทย

(จำนวน 1 แผ่น)

* ส่งข่าววันอังคารที่ 13 มกราคม 2547



ฝ่ายข่าวหน้า 1

จาก ผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์
โทร.0-2243-3089,01-9394692
0-2244-5004, 0-2244-5253
<http://www.dusitpoll.dusit.ac.th>

ความโหดร้ายของคนไทย ณ วันนี้

จากที่มีข่าวพ่อแม่ทิ้งลูก ฆ่าลูกและการฆาตกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในสังคมไทย ทั้งที่เป็นข่าวและไม่เป็นข่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าเกิดอะไรขึ้นในสังคมไทย ดังนั้น “สวนดุสิตโพล” สถาบันราชภัฏสวนดุสิต จึงได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่พักอาศัยเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 1,436 คน (ชาย 556 คน 38.72% หญิง 880 คน 61.28%) โดยสำรวจระหว่างวันที่ 12 – 13 มกราคม 2547 สรุปผลได้ดังนี้

1. “ประชาชน” คิดว่าเพราะเหตุใดในปัจจุบันคนไทยจึงมีจิตใจที่โหดร้ายขึ้นทุกวัน

	ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1 สภาพสังคมและจิตใจของคนในปัจจุบันเสื่อมโทรมลง	39.57%	38.07%	38.82%
อันดับที่ 2 เศรษฐกิจตกต่ำ/ปัญหาความยากจน	23.74%	18.81%	21.28%
อันดับที่ 3 คนในสังคมขาดศีลธรรมและจริยธรรมในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	15.83%	16.97%	16.40%
อันดับที่ 4 ความเครียด/ความผิดหวังจนทำให้ขาดสติยังคิด	12.95%	14.68%	13.81%
อันดับที่ 5 ปัญหาครอบครัว	7.91%	11.47%	9.69%

2. ผลกระทบที่ “ประชาชน” คิดว่าจะเกิดจากเหตุการณ์ต่างๆเหล่านี้ คือ

	ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1 สภาพสังคมเสื่อมโทรมลง/เกิดความเห็นแก่ตัว/ต่างคนต่างอยู่	36.42%	33.68%	35.05%
อันดับที่ 2 เกิดปัญหาสังคมด้านอื่นๆตามมาเช่น ปัญหาครอบครัวแตกแยก,ปัญหาอาชญากรรม,ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	28.90%	39.38%	34.14%
อันดับที่ 3 ภาพพจน์ของประเทศไทยในสายตาสังคมโลกแย่ลง	15.61%	8.81%	12.21%
อันดับที่ 4 เป็นแบบอย่างที่ไม่ดีแก่เยาวชน/เยาวชนของชาติตกอยู่ในสภาพที่อันตราย	9.83%	11.39%	10.61%
อันดับที่ 5 จิตใจของคนในสังคมถดถอยลง/ขาดจริยธรรม	9.24%	6.74%	7.99%

3. วิธีแก้ไข/ป้องกันที่จะไม่ให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้อีก คือ

	ชาย	หญิง	ภาพรวม
อันดับที่ 1 สร้างจิตสำนึกของประชาชนโดยเฉพาะเยาวชนในด้านของ คุณธรรม จริยธรรม	30.23%	39.44%	34.84%
อันดับที่ 2 ฟื้นฟูบูรณาการด้านจิตใจของคนไทยตั้งแต่สถาบัน ครอบครัว/สถาบันการศึกษา	22.48%	22.53%	22.51%
อันดับที่ 3 ออกกฎหมายให้มีบทลงโทษที่รุนแรงขึ้น/เพิ่มโทษมากขึ้น	18.61%	21.13%	19.86%
อันดับที่ 4 แก้ไขปัญหาความยากจนและเหลื่อมล้ำในสังคมไทย	14.73%	8.45%	11.59%
อันดับที่ 5 มีกิจกรรมรณรงค์ให้มีการวางแผนครอบครัว/ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องเพศศึกษา	6.20%	5.16%	5.68%
* อื่นๆ เช่น แก้ไขได้ยากเพราะเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ฯลฯ	7.75%	3.29%	5.52%

สวนดุสิตโพล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการศึกษาของนิสิตปริญญาโท ภาควิชา วาทยุทธศาสตร์และสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุดประสงค์ของการ วิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการสื่อสารในการเก็บข้อมูลของ “สวนดุสิตโพล” รวมถึงปัจจัยที่ มีผลต่อการได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านในคำตอบของแบบสอบถามจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการ วิจัยเพื่อการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น โดยไม่ระบุชื่อ หรืออ้างถึงแหล่งข้อมูลแต่อย่างใด ขอขอบคุณใน ความร่วมมือของท่านในการกรอกแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

หัวข้อโพล

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมคำในช่องว่างตามความเหมาะสม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ หญิง ชาย []

2. อายุ ต่ำกว่า 16 ปี 16 – 25 ปี 26 – 35 ปี []
 36 – 45 ปี มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดหรือระดับการศึกษาปัจจุบัน []

ต่ำกว่ามัธยมปลาย มัธยมปลาย / ปวช.

ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ []

รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ

5. ท่านเคยตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” มาก่อนหน้านี้หรือไม่ []

เคย ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 8.)

6. ท่านเคย ปฏิเสธไม่ตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” มาก่อนหน้านี้หรือไม่ []
 เคย ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 8.)

7. เหตุผลที่ท่านปฏิเสธไม่ตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” []

8. เหตุผลที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” ในครั้งนี้ []

9. การเปิดประโยคเพื่อเข้าสู่การสนทนาของเจ้าหน้าที่ “สวนดุสิตโพล” []

- กล่าวทักทาย “สวัสดี ครับ/ค่ะ”
- บอกชื่อหน่วยงาน “มาจาก สวนดุสิตโพล”
- ขอโทษ นะครับ/ค่ะ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- “ขอรบกวนเวลาว่างสักครู่ได้ไหมครับ/ค่ะ”
- อธิบายวัตถุประสงค์ในการสำรวจ “การสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ .. “
- เกริ่นนำถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม เช่น “ไม่ทราบว่าได้ติดตามอ่านข่าวเรื่อง...”
- อื่น ๆ

10. ความคิดเห็นของท่านต่อเจ้าหน้าที่ของ “สวนดุสิตโพล” []

11. ความคิดเห็นของท่านต่อแบบสอบถามของ “สวนดุสิตโพล” []

12. ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ “สวนดุสิตโพล” []

ภาคผนวก จ.

แบบสังเกตการณ์

วันที่บันทึก เริ่มเวลา ถึง

หัวข้อไฟล์

สถานที่ (บรรยาย กรณีการบันทึกครั้งแรก)

.....

บุคคลในสถานการณ์

.....

รายละเอียดของการบันทึก

.....

.....

อวัจนภาษา (ภาษาท่าทาง หรือภาษากายที่สามารถสังเกตได้)

.....

.....

ความคิดเห็นผู้วิจัย

.....

.....

การวิเคราะห์ (สิ่งที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม , แนวโน้มในข้อมูลที่ได้ , รูปแบบ / ข้อมูลเด่นที่ได้)

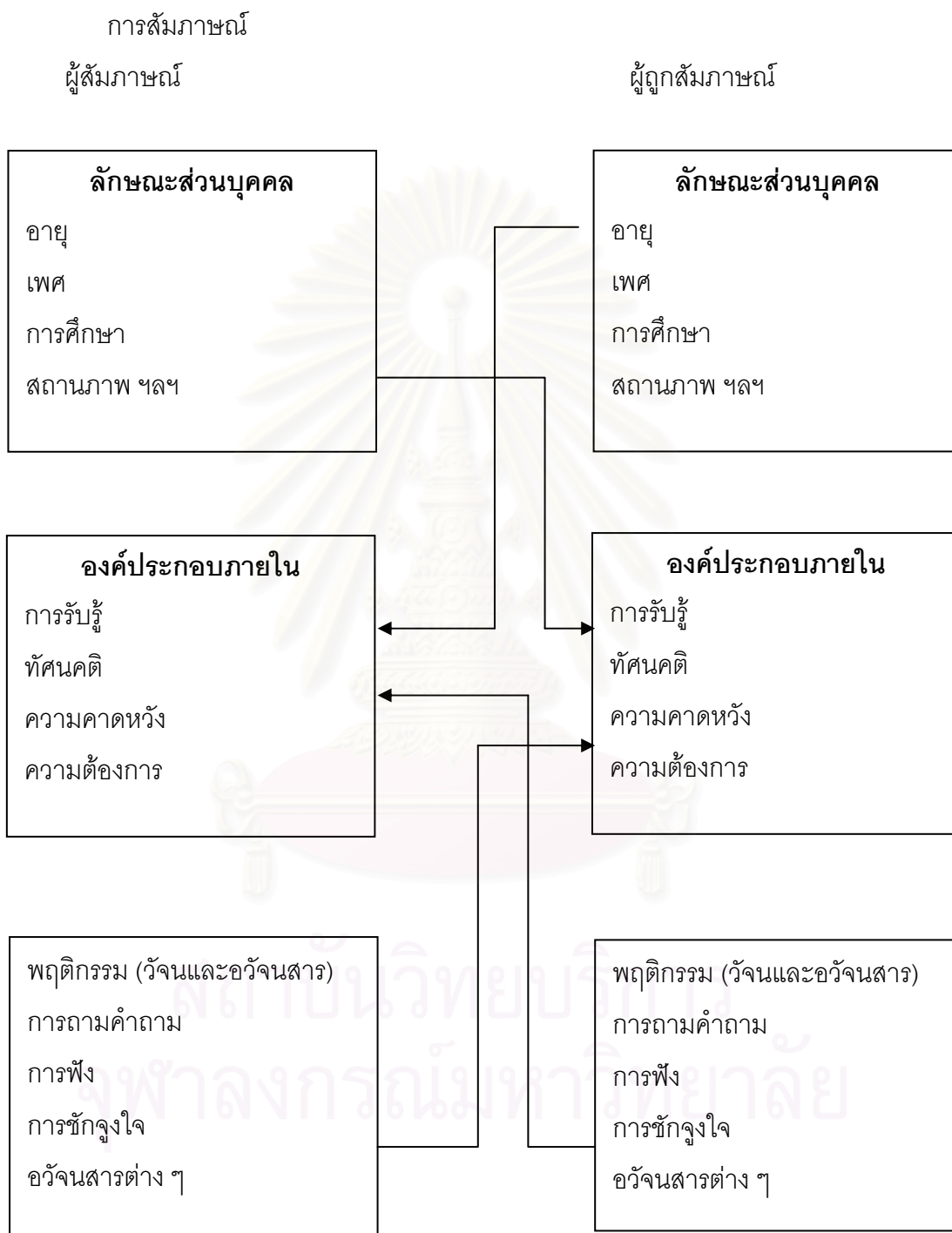
.....

.....

หมายเหตุ

.....

ภาคผนวก ข.

แผนภาพที่ 4 อิทธิพลของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ต่อกันและกัน

สภาพแวดล้อม / บรรยากาศ

ที่มา : Cal W. Downs , G. Paul Smeyak and Ernest Martin. Professional Interviewing
(New York : Harper & Row Publishers , 1980) , p.34. (อ้างจากเมตตา วิวัฒน์านุกูล
(กฤตวิทย์),2545 , น.368.)

ภาคผนวก ซ.

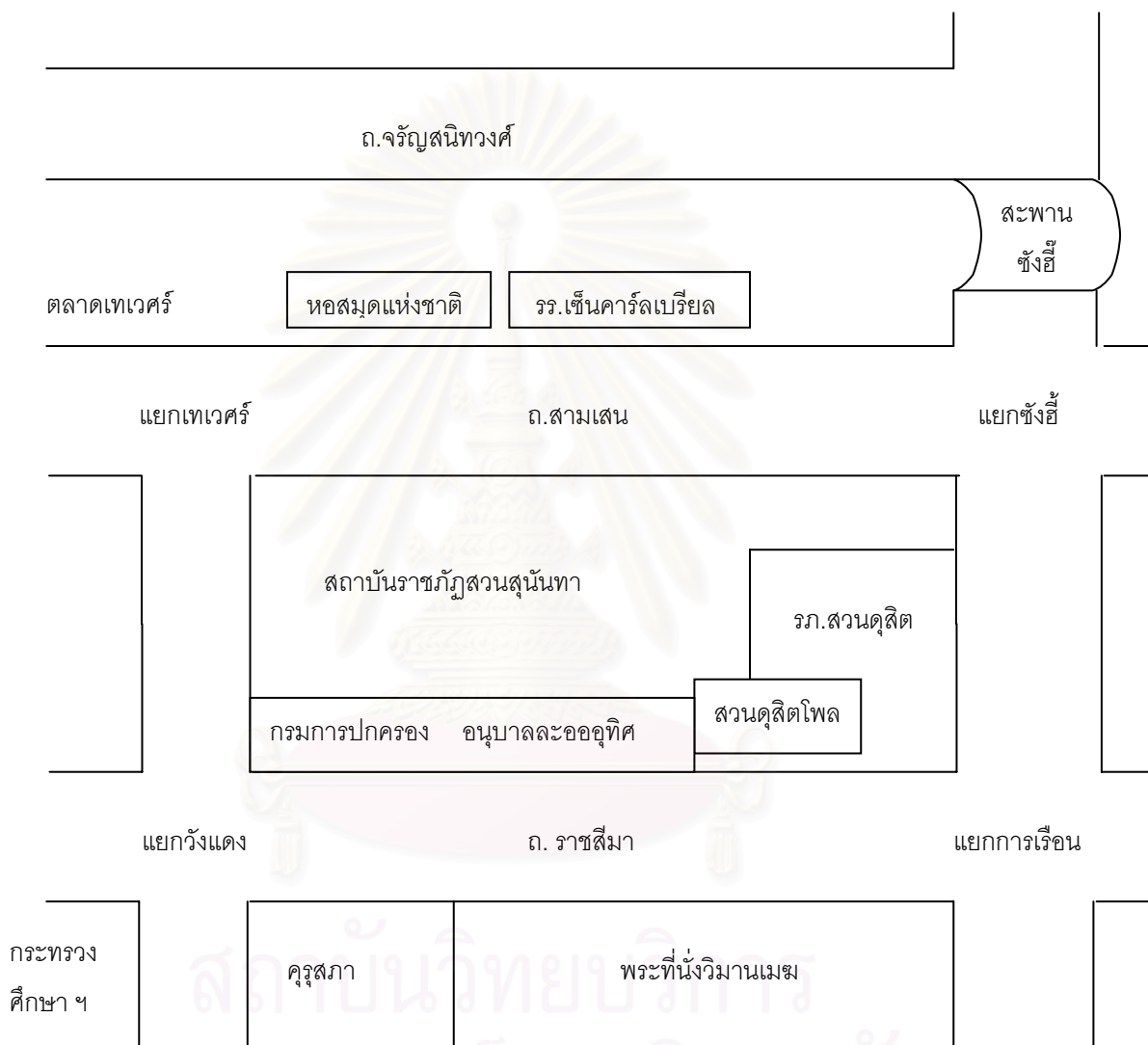
ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Fowler, F.J.) สำหรับค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 99%, 95% และ 90% เมื่อยอมให้ความคลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ในระดับ $\pm 5\%$, $\pm 10\%$ และ $\pm 15\%$ ของ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น 99 %			ระดับความเชื่อมั่น 95 %			ระดับความเชื่อมั่น 90 %		
	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$	$\pm 15\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$	$\pm 15\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$	$\pm 15\%$
ขนาดประชากร (N)									
100	97	90	80	94	80	64	92	73	55
200	189	164	133	178	133	94	169	115	75
300	277	225	171	253	171	112	235	143	86
500	439	321	222	381	222	131	343	176	97
700	586	394	255	487	255	142	426	196	103
1,000	783	474	286	615	286	151	521	214	108
1,500	1,059	563	316	774	316	159	631	230	112
2,000	1,286	621	333	889	333	163	705	240	114
2,500	1,475	662	345	976	345	166	759	246	115
3,000	1,636	692	353	1,043	353	168	799	250	116
3,500	1,775	716	359	1,098	359	169	831	253	117
4,000	1,895	735	364	1,143	364	170	856	255	117
4,500	2,000	750	367	1,180	367	171	877	257	118
5,000	2,093	763	370	1,212	370	172	894	258	118
6,000	2,250	783	375	1,263	375	173	922	260	119
7,000	2,377	797	378	1,302	378	173	942	262	119
8,000	2,483	809	381	1,333	381	174	959	263	119
9,000	2,571	818	383	1,358	383	174	971	264	119
10,000	2,647	826	385	1,379	385	175	982	265	120
15,000	2,903	819	390	1,446	390	176	1,015	267	120
20,000	3,051	861	392	1,481	392	176	1,033	269	120
30,000	3,214	874	395	1,519	394	177	1,051	270	121
50,000	3,359	884	397	1,550	397	177	1,066	271	121
70,000	3,424	889	398	1,564	398	177	1,072	271	121
100,000	3,475	892	398	1,575	398	177	1,077	272	121
∞	3,600	900	400	1,600	400	178	1,089	272	121

ตารางที่ 18 : ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Fowler, F.J.)

ภาคผนวก ฉ.

แผนที่แสดงบริเวณที่ทำการเก็บข้อมูล



แผนภาพที่ 5 แสดงสถานที่ในการเก็บข้อมูลโดยสังเขป

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวนภาพรรณ ธนิสสร ชื่อเล่น จิง เกิดวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ.2522 ที่ กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรมวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ในปีการศึกษา 2543 หลังจากจบการศึกษาก็ได้เข้าทำงานที่ บริษัท มินเซนแมชีนเนอร์ จำกัด เป็นระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวารสารศาสตร์และสื่อสารการแสดง ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ.2545



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย