



BUA4103 วิจัย

บทที่6 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

นำเสนอโดย ผศ ดร มั่นนยา มีนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย (Research Data Collection) หมายถึง กระบวนการที่ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลตามตัวแปรและประเด็นที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้วิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกนำไปวิเคราะห์ ตีความ และใช้ตอบคำถามหรือทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยการเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง โปร่งใส และสอดคล้องกับจริยธรรมการวิจัย เพราะหากข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือไม่เป็นตัวแทนของประชากร แม้จะใช้สถิติหรือวิธีวิเคราะห์ที่ซับซ้อน ผลการวิจัยก็อาจไม่น่าเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสำคัญต่อคุณภาพของงานวิจัย เนื่องจากข้อมูลเป็นหลักฐานที่ใช้ในการตอบปัญหาวิจัย การเก็บข้อมูลที่เหมาะสมช่วยให้ผู้วิจัยสามารถ

- 1.ตอบวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยได้อย่างชัดเจน
- 2.ทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้อย่างถูกต้อง
- 3.อธิบายพฤติกรรม ความคิดเห็น หรือปรากฏการณ์ที่ศึกษา
- 4.เปรียบเทียบความแตกต่างและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- 5.นำผลการวิจัยไปใช้วางแผน ตัดสินใจ หรือพัฒนาองค์กร
- 6.สร้างข้อสรุปที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

ดังนั้น ผู้วิจัยต้องให้ความสำคัญตั้งแต่การเลือกแหล่งข้อมูล เครื่องมือ วิธีการเก็บข้อมูล ไปจนถึงการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ (**Primary Data**) คือ ข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บขึ้นมาใหม่โดยตรงจากแหล่งข้อมูล เพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเรื่องนั้นโดยเฉพาะ เช่น การแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ลูกค้า การสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ และการทดลองรูปแบบการให้บริการ

ข้อดีคือข้อมูลมีความเฉพาะเจาะจง ทันสมัย และตรงกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา แต่ต้องใช้เวลา งบประมาณ บุคลากร และการวางแผนอย่างรอบคอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่มีผู้รวบรวมหรือจัดทำไว้แล้ว ผู้วิจัยนำมาใช้ประกอบการศึกษา เช่น หนังสือ บทความวิชาการ งานวิจัย วितยานิพนธ์ รายงานประจำปี ฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ สถิติขององค์กร และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ

ข้อมูลประเภทนี้ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ผู้วิจัยต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย นิยามของตัวแปร วิธีการเก็บข้อมูลเดิม และ ความเหมาะสมกับบริบทของงานวิจัยปัจจุบัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ลักษณะของข้อมูลตามรูปแบบการวิจัย

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เป็นข้อมูลที่แสดงเป็นตัวเลขหรือสามารถกำหนดค่าเป็นตัวเลขได้ เช่น อายุ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ คะแนนคุณภาพบริการ และยอดขาย

ข้อมูลเชิงปริมาณเหมาะสำหรับการวิเคราะห์ด้วยสถิติ การเปรียบเทียบกลุ่ม การทดสอบสมมติฐาน และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) เป็นข้อมูลที่อธิบายความหมาย ประสบการณ์ ความคิด ความรู้สึก ทักษะ หรือบริบทของผู้ให้ข้อมูล มักอยู่ในรูปข้อความ คำบอกเล่า ภาพ เสียง หรือบันทึกภาคสนาม

ข้อมูลประเภทนี้ช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจปรากฏการณ์อย่างลึกซึ้ง เช่น เหตุผลที่ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการ ประสบการณ์ของพนักงานในการจัดการข้อร้องเรียน หรือความคาดหวังของลูกค้าต่อธุรกิจบริการ

3.3 ข้อมูลแบบผสมผสาน

การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ แล้วสัมภาษณ์ลูกค้าเพิ่มเติมเพื่ออธิบายเหตุผลเบื้องหลังคะแนนที่ได้รับ

แนวทางนี้ช่วยให้ผลการวิจัยมีทั้งภาพรวมและรายละเอียดเชิงลึก แต่ต้องวางแผนการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งสองส่วนให้ชัดเจน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การใช้แบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ประกอบด้วยข้อคำถามที่สร้างขึ้นตามตัวแปรและกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถแจกในรูปแบบเอกสาร แบบออนไลน์ ทางไปรษณีย์ หรือให้ผู้เก็บข้อมูลเป็นผู้อ่านคำถาม

คำถามในแบบสอบถามอาจแบ่งเป็น

- คำถามปลายปิด ซึ่งกำหนดตัวเลือกไว้ล่วงหน้า
- คำถามปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น
- มาตรฐานค่า เช่น ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ
- คำถามจัดอันดับหรือเลือกหลายคำตอบ

ข้อดีของแบบสอบถามคือเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก ใช้เวลาไม่นาน และวิเคราะห์ข้อมูลได้สะดวก อย่างไรก็ตาม อาจเกิดปัญหาการตอบไม่ครบ การตอบตามความคาดหวังของสังคม หรือการตีความคำถามไม่ตรงกัน

การใช้แบบสอบถาม

ตัวอย่างแบบสอบถามงานวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ ไม่ประสงค์ระบุ

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-29 ปี

☐ 30-39 ปี

☐ 40 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับความคิดเห็น

ประเด็น	5	4	3	2	1
พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบ	☐	☐	☐	☐	☐
อาหารและบริการมีความคุ้มค่า	☐	☐	☐	☐	☐

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตัวอย่างแบบสอบถามงานวิจัยชื่อเรื่อง **ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหาร**

คำชี้แจงแบบสอบถาม ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของร้านอาหาร ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

เท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของผู้ตอบเป็นความลับและนำเสนอผลในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง
- ☐ ไม่ประสงค์ระบุ

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ 20-29 ปี
- ☐ 30-39 ปี
- ☐ 40-49 ปี
- ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ เจ้าของธุรกิจ/ประกอบอาชีพอิสระ
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้

- ☐ ครั้งแรก
- ☐ 1-2 ครั้งต่อเดือน
- ☐ 3-4 ครั้งต่อเดือน
- ☐ มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ระดับคะแนน	ความหมาย	
	5	เห็นด้วยมากที่สุด	
	4	เห็นด้วยมาก	
	3	เห็นด้วยปานกลาง	
	2	เห็นด้วยน้อย	
	1	เห็นด้วยน้อยที่สุด	

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ข้อ	รายการประเมิน	5	4	3	2
1	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	☐	☐	☐	☐
2	โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	☐	☐	☐	☐
3	พนักงานแต่งกายสุภาพและเหมาะสม	☐	☐	☐	☐
4	บรรยากาศภายในร้านเหมาะสมกับการใช้บริการ	☐	☐	☐	☐

ด้านความน่าเชื่อถือ						
ข้อ	รายการประเมิน	5	4	3	2	1
5	พนักงานให้บริการได้ถูกต้องตามรายการที่ลูกค้าสั่ง	☐	☐	☐	☐	☐
6	ร้านอาหารให้บริการตามเวลาที่แจ้งไว้	☐	☐	☐	☐	☐
7	การคำนวณค่าอาหารและค่าบริการมีความถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐
8	ร้านอาหารสามารถรักษามาตรฐานการบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐



ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า							
ข้อ	รายการประเมิน	5	4	3	2	1	
9	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	
10	พนักงานมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ	☐	☐	☐	☐	☐	
11	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐	
12	ลูกค้าสามารถติดต่อหรือเรียกพนักงานได้สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐	



ด้านความมั่นใจในการบริการ						
ข้อ	รายการประเมิน	5	4	3	2	1
13	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
14	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
15	ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในความสะอาดและความปลอดภัยของอาหาร	☐	☐	☐	☐	☐
16	พนักงานสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐



ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า						
ข้อ	รายการประเมิน	5	4	3	2	1
17	พนักงานให้ความสนใจ ต่อความต้องการของ ลูกค้าแต่ละราย	☐	☐	☐	☐	☐
18	พนักงานรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอ แนะของลูกค้า	☐	☐	☐	☐	☐
19	ร้านอาหารจัดบริการที่ เหมาะสมกับลูกค้าที่มี ความต้องการแตกต่าง กัน	☐	☐	☐	☐	☐
20	พนักงานแสดงความ ใส่ใจเมื่อลูกค้าประสบ ปัญหา	☐	☐	☐	☐	☐



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม

ข้อ	รายการประเมิน	5	4	3	2	1
21	โดยรวมท่านพึงพอใจต่อคุณภาพอาหารของร้าน	☐	☐	☐	☐	☐
22	โดยรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน	☐	☐	☐	☐	☐
23	ราคาอาหารและบริการมีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	☐	☐	☐	☐	☐
24	ท่านมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้อีก	☐	☐	☐	☐	☐
25	ท่านจะแนะนำร้านอาหารแห่งนี้ให้บุคคลอื่น	☐	☐	☐	☐	☐



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สิ่งที่ท่านประทับใจมากที่สุดในการใช้บริการ

2. สิ่งที่ร้านอาหารควรปรับปรุง

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถาม

ตัวอย่างคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด

คำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบสำคัญ ได้แก่ **คำถามปลายเปิด** และ **คำถามปลายปิด** โดยแต่ละรูปแบบมีลักษณะและวัตถุประสงค์แตกต่างกัน

1. คำถามปลายเปิด

คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) คือ คำถามที่ไม่ได้กำหนดตัวเลือกคำตอบไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบสามารถเขียนคำตอบ อธิบายความคิดเห็น เหตุผล ประสพการณ์ หรือข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงลึกและค้นหาประเด็นที่ผู้วิจัยอาจยังไม่ได้คาดการณ์ไว้

ตัวอย่างคำถามปลายเปิดทั่วไป

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของร้านอาหารแห่งนี้?

.....

2. ปัญหาสำคัญที่ท่านพบระหว่างการใช้บริการคืออะไร?

.....

3. เพราะเหตุใดท่านจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้?

.....

4. ท่านต้องการให้ร้านอาหารปรับปรุงการบริการในด้านใด และควรปรับปรุงอย่างไร?

.....

5. โปรดอธิบายประสบการณ์ที่ทำให้ท่านรู้สึกประทับใจในการใช้บริการ

.....

6. หากท่านเป็นผู้บริหารร้านอาหาร ท่านจะพัฒนาการบริการอย่างไร?

.....

7. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาหารและการบริการหรือไม่?

.....



2. คำถามปลายปิด

คำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) คือ คำถามที่ผู้วิจัยกำหนดคำตอบหรือตัวเลือกไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของตนมากที่สุด เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากและการวิเคราะห์ด้วยสถิติ

2.1 แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

1. เพศของท่าน

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง
- ☐ ไม่ประสงค์ระบุ

2. ท่านเคยใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

3. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้คืออะไร

- ☐ คุณภาพอาหาร
- ☐ ราคาเหมาะสม
- ☐ การบริการของพนักงาน
- ☐ ทำเลที่ตั้งสะดวก
- ☐ บรรยากาศภายในร้าน
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.2 แบบเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

ท่านรู้จักร้านอาหารแห่งนี้จากช่องทางใดบ้าง

เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ☐ Facebook
- ☐ TikTok
- ☐ Instagram
- ☐ เว็บไซต์ของร้าน
- ☐ เพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวแนะนำ
- ☐ เดินผ่านหรือพบเห็นหน้าร้าน
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.3 แบบมาตรฐานค่า

ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	5	4	3	2	1
พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
ร้านอาหารมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	☐	☐	☐	☐	☐
ราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพ	☐	☐	☐	☐	☐



2.4 แบบจัดลำดับความสำคัญ

โปรดเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของท่าน โดยกำหนดให้ 1 หมายถึง สำคัญที่สุด และ 5 หมายถึงสำคัญน้อยที่สุด

ปัจจัย	ลำดับ
คุณภาพอาหาร	
ราคา	
การบริการ	
ทำเลที่ตั้ง	
บรรยากาศของร้าน	

2.5 แบบเลือกช่วงข้อมูล

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่านอยู่ในช่วงใด

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
- ☐ 10,000–20,000 บาท
- ☐ 20,001–30,000 บาท
- ☐ 30,001–40,000 บาท
- ☐ มากกว่า 40,000 บาท
- ☐ ไม่ประสงค์ระบุ

2.6 แบบแสดงระดับความถี่

ท่านใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้บ่อยเพียงใด

- ☐ ทุกวัน
- ☐ 3–5 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 1–2 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 1–3 ครั้งต่อเดือน
- ☐ น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

2.7 แบบประเมินความพึงพอใจ

โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารแห่งนี้ในระดับใด

- ☐ พึงพอใจมากที่สุด
- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจปานกลาง
- ☐ พึงพอใจน้อย
- ☐ พึงพอใจน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบคำถามปลายเปิดและปลายปิด



ประเด็นเปรียบเทียบ	คำถามปลายเปิด	คำถามปลายปิด
รูปแบบคำตอบ	ผู้ตอบเขียนคำตอบอย่างอิสระ	เลือกจากตัวเลือกที่กำหนด
ลักษณะข้อมูล	รายละเอียด ความคิดเห็น และเหตุผล	ข้อมูลที่จัดหมวดหมู่หรือกำหนดคะแนนได้
ความลึกของข้อมูล	มีความลึกและหลากหลาย	มีขอบเขตตามตัวเลือก
ระยะเวลาในการตอบ	ใช้เวลามากกว่า	ตอบได้รวดเร็ว
การวิเคราะห์	จัดหมวดหมู่หรือตีความเนื้อหา	วิเคราะห์ด้วยสถิติได้ง่าย
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	เหมาะกับกลุ่มไม่ใหญ่มาก	เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก
ข้อจำกัดสำคัญ	คำตอบอาจไม่ครบหรือวิเคราะห์ยาก	อาจไม่ครอบคลุมความคิดเห็นจริง

โครงสร้างของแบบสอบถามงานวิจัย

เรียงจากการสร้างความเข้าใจ → คัดกรอง → เก็บข้อมูล → ปิดแบบสอบถาม

1

ชื่อเรื่องและคำชี้แจง
วัตถุประสงค์ ผู้วิจัย ระยะเวลาตอบ และวิธีตอบ



2

การยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
แจ้งความสมัครใจ สิทธิถอนตัว ความเสี่ยง และการรักษาความลับ



3

คำถามคัดกรอง
ตรวจสอบว่าผู้ตอบมีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่



4

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง



5

คำถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
ข้อคำถามหลักตามกรอบแนวคิด เช่น คุณภาพบริการ มาตรฐานค่า 1-5



6

คำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์
ความพึงพอใจ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการ หรือพฤติกรรมในอนาคต



7

คำถามปลายเปิดและข้อเสนอแนะ
เปิดโอกาสให้ผู้ตอบอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างอิสระ

คำขอบคุณและช่องทางติดต่อ
ปิดแบบสอบถามอย่างสุภาพ พร้อมข้อมูลติดต่อผู้วิจัยเมื่อมีข้อสงสัย



การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง ประสพการณ์ และความคิดเห็น แบ่งได้เป็น

- 1.การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้คำถามและลำดับเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลทุกคน
- 2.การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีแนวคำถามหลัก แต่สามารถถามเพิ่มเติมได้
- 3.การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เปิดโอกาสให้สนทนาอย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์

การสัมภาษณ์ช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถซักถามเพื่อสร้างความชัดเจนได้ แต่ต้องอาศัยทักษะของผู้สัมภาษณ์ ใช้เวลามาก และอาจเกิดอคติจากน้ำเสียง ท่าที หรือการตั้งคำถามชี้นำ

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) คือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยกำหนดคำถาม ลำดับคำถาม รูปแบบการถาม และแนวทางการบันทึกคำตอบไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน ผู้สัมภาษณ์ต้องใช้คำถามชุดเดียวกันและถามตามลำดับเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลทุกคน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีมาตรฐาน สามารถเปรียบเทียบคำตอบระหว่างบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้

วิธีนี้มีลักษณะคล้ายการใช้แบบสอบถาม แต่ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้อ่านคำถามและบันทึกคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูล จึงเหมาะกับกรณีที่ต้องการควบคุมกระบวนการเก็บข้อมูล หรือต้องการลดปัญหาการอ่านและการตีความคำถามของผู้ตอบ

การสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ของการใช้

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเหมาะสำหรับงานวิจัยที่ต้องการ

- เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจำนวนมาก
- เปรียบเทียบคำตอบระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม
- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ
- ควบคุมมาตรฐานของคำถามและการบันทึกคำตอบ
- ลดความแตกต่างระหว่างผู้สัมภาษณ์หลายคน
- ช่วยผู้ให้ข้อมูลที่อ่านแบบสอบถามไม่สะดวก

การสัมภาษณ์

ข้อดี

- คำถามและกระบวนการมีมาตรฐานเดียวกัน
- เปรียบเทียบคำตอบระหว่างผู้ให้ข้อมูลได้ง่าย
- ลดความแตกต่างในการถามของผู้สัมภาษณ์
- ควบคุมลำดับและระยะเวลาในการสัมภาษณ์ได้
- ตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบได้ทันที
- ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติได้สะดวก
- เหมาะกับกลุ่มที่อ่านแบบสอบถามไม่คล่อง

การสัมภาษณ์

ข้อจำกัด

- ไม่ยืดหยุ่นต่อคำตอบหรือสถานการณ์เฉพาะหน้า
- ไม่สามารถซักถามประเด็นใหม่ได้อย่างเต็มที่
- ข้อมูลที่ได้ อาจไม่ลึกเท่าการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง
- ผู้ให้ข้อมูลต้องตอบภายใต้กรอบตัวเลือกที่กำหนด
- น้ำเสียงหรือท่าทีของผู้สัมภาษณ์อาจมีอิทธิพลต่อคำตอบ
- ต้องฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์ให้ใช้มาตรฐานเดียวกัน

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

เป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่เป็นเสมือน "ลูกผสม" ที่ดีที่สุดระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการไม่มีโครงสร้าง โดยผู้สัมภาษณ์จะเตรียมโครงสร้างคำถามและประเด็นกว้าง ๆ ไว้ล่วงหน้า แต่เปิดกว้างให้มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนลำดับคำถาม และซักถามเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึกเจตคติและประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูลได้อย่างเป็นธรรมชาติ

- 1.การรักษาจุดสมดุลที่ดี (The Balance Point)** ผสมผสานข้อดีของการควบคุมทิศทางเพื่อให้ตรงประเด็นการวิจัย และความยืดหยุ่นที่ช่วยสร้างบรรยากาศเป็นกันเองทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กล้าเปิดเผยข้อมูลจริง
- 2.การทำงานร่วมกับ "แนวทางสัมภาษณ์" (Interview Guide)** ไม่ใช่การอ่านคำถามทีละข้ออย่างเคร่งครัด แต่ใช้ชุดคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อกระตุ้นบทสนทนาและปรับแต่งไปตามคำตอบของผู้ให้ข้อมูล
- 3.ความสำคัญของทักษะผู้สัมภาษณ์ (Interviewer Competency)** คุณภาพของข้อมูลขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้วิจัยในการฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การจับประเด็น และการใช้เทคนิค "ถามเจาะลึก" (Probe) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก (Insight) โดยไม่ชี้นำ
- 4.ความท้าทายในขั้นตอนวิเคราะห์** ข้อมูลที่ได้จะมีลักษณะเฉพาะบุคคลสูงและกระจัดกระจาย ทำให้ต้องใช้เวลาและทักษะอย่างมากในการนำมาจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพมากกว่าการสัมภาษณ์ที่มีรูปแบบตายตัว

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ตัวอย่างสถานการณ์ที่เหมาะสมกับการใช้การสัมภาษณ์แบบนี้

1. การทำวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการข้อมูลเชิงลึก (Qualitative Research for In-depth Insights)

• **สถานการณ์ที่เหมาะสม** เมื่อผู้วิจัยมีสมมติฐานหรือกรอบประเด็นหลักที่ต้องการศึกษาไว้แล้วระดับหนึ่ง แต่ต้องการทำความเข้าใจความคิดเห็น เจตคติ อารมณ์ความรู้สึก หรือประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอย่างละเอียด

• **ทำไมถึงเหมาะสม** เพราะผู้วิจัยสามารถเตรียม "แนวทางคำถามปลายเปิดกว้าง ๆ" (Interview Guide) ไว้ล่วงหน้าได้ และในขณะเดียวกันก็สามารถ "แทรกหรือซักถามประเด็นเพิ่มเติม" ตามสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อขุดค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่เป็นความจริงจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนได้อย่างอิสระ

• **ตัวอย่าง** การวิจัยเพื่อประเมินผลการทำงานร่วมกันของทีมแพทย์และสหวิชาชีพในโรงพยาบาล หรือการสัมภาษณ์เพื่อหาความต้องการของบุคลากรหลังจากผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ตัวอย่างสถานการณ์ที่เหมาะสมกับการใช้การสัมภาษณ์แบบนี้

2. การสัมภาษณ์ผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ (UX Research / User Interview)

- **สถานการณ์ที่เหมาะสม** เมื่อเราต้องการศึกษาพฤติกรรม เจ็บปวด (Pain points) หรือความคาดหวังของลูกค้า (User) เพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยที่เราพอจะรู้ขอบเขตของเรื่องที่จะสัมภาษณ์แล้ว แต่ไม่อยากปิดกั้นคำตอบของผู้ใช้งานด้วยคำถามปลายปิดที่แคบเกินไป
- **ทำไมถึงเหมาะสม** วิธีนี้ช่วยให้บรรยากาศการคุยดูเป็นธรรมชาติและเป็นมิตร ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกผ่อนคลายและกล้าเล่าเรื่องราวส่วนตัวหรืออุปสรรคที่พบเจอจริง ซึ่งมักจะทำให้เราได้ **"Insight"** ใหม่ ๆ นอกเหนือจากสิ่งที่เราคาดการณ์ไว้ในตอนแรก
- **ตัวอย่าง** การสัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเวอร์ชันใหม่ โดยถามถึงวิธีการใช้งานแอปเดิม และเปิดโอกาสให้เขาแชร์ปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างเปิดกว้าง

การสัมภาษณ์



> แนวทางการตั้งคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง <



1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน



- รู้ว่าต้องการศึกษาอะไร
- กำหนดประเด็นหลัก
- เชื่อมโยงกับคำถาม

2. ใช้คำถามปลายเปิด



- ไม่ใช่คำถามใช่/ไม่ใช่
- เปิดโอกาสให้เล่า
- ได้ข้อมูลหลากหลาย

3. เริ่มจากคำถามทั่วไป



- สร้างความคุ้นเคย
- ให้ผู้ให้ข้อมูลสบายใจ
- ก่อนเข้าสู่ประเด็นหลัก



“ช่วยเล่าประสบการณ์ของคุณเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ไหม?”

“เพราะเหตุใดคุณจึงคิดเช่นนั้น?”



4. ถามเจาะลึกด้วยคำถามติดตาม



- ขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- ถามว่า “อย่างไร” “เพราะเหตุใด”
- ค้นหามุมมอง/เหตุผล

5. ใช้ภาษาชัดเจน ไม่ชี้นำ



- ใช้คำพูดตรงไปตรงมา
- หลีกเลี่ยงคำที่มีอคติ
- ไม่ชี้นำคำตอบ

6. ยึดหยุ่นตามคำตอบของผู้ให้ข้อมูล



- ปรับลำดับคำถามได้
- ตามประเด็นที่น่าสนใจ
- เปิดรับข้อมูลใหม่ๆ

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) คือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดชุดคำถามและลำดับคำถามไว้อย่างตายตัว แต่กำหนดเพียงหัวข้อหรือประเด็นกว้าง ๆ ที่ต้องการศึกษา จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าประสบการณ์ ความคิดเห็น ความรู้สึก และมุมมองของตนเองได้อย่างอิสระ

การสัมภาษณ์มีลักษณะคล้ายการสนทนาตามธรรมชาติ ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับคำถาม เปลี่ยนลำดับ หรือซักถามเพิ่มเติมตามคำตอบของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนได้ จึงเหมาะสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการทำความเข้าใจความหมาย เหตุผล กระบวนการ และประสบการณ์ของบุคคลอย่างลึกซึ้ง

การสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ของการใช้

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเหมาะสำหรับการวิจัยที่ต้องการ

- สำรวจปรากฏการณ์ที่ยังมีข้อมูลหรือองค์ความรู้ไม่มาก
- ทำความเข้าใจประสบการณ์ชีวิตของผู้ให้ข้อมูล
- ค้นหาเหตุผล ความรู้สึก และแรงจูงใจเบื้องหลังพฤติกรรม
- เปิดเผยประเด็นใหม่ให้ผู้วิจัยยังไม่ได้คาดการณ์
- ศึกษาปรากฏการณ์ที่มีความละเอียดอ่อนหรือซับซ้อน
- สร้างแนวคิด ตัวแปร หรือสมมติฐานสำหรับการวิจัยในขั้นต่อไป

การสัมภาษณ์

ข้อดี

- ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดและความลึก
- เปิดเผยความรู้สึก เหตุผล และประสบการณ์เฉพาะบุคคล
- มีความยืดหยุ่นและปรับตามสถานการณ์ได้
- ช่วยค้นพบประเด็นใหม่ที่คุณวิสัยไม่ได้คาดการณ์
- เหมาะกับประเด็นที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน

การสัมภาษณ์

ข้อจำกัด

- ใช้เวลาในการสัมภาษณ์และถอดความมาก
- คำถามของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน
- เปรียบเทียบคำตอบระหว่างบุคคลได้ยาก
- คุณภาพข้อมูลขึ้นอยู่กับทักษะของผู้สัมภาษณ์
- มีความเสี่ยงต่ออคติในการถามและการตีความ
- วิเคราะห์ข้อมูลยากกว่าข้อมูลจากแบบสอบถาม
- ไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก

การสัมภาษณ์

ภาพประกอบนี้แสดงลักษณะสำคัญของ การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ได้แก่

- ผู้สัมภาษณ์ใช้คำถามปลายเปิด
- สนทนาอย่างเป็นธรรมชาติและยืดหยุ่น
- ชักถามต่อยอดจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูล
- รับฟังอย่างตั้งใจและไม่ชี้นำคำตอบ
- เน้นประสบการณ์ ความคิดเห็น และความรู้สึก
- จดบันทึกและบันทึกเสียงเมื่อได้รับอนุญาต



การสังเกต

การสังเกตในงานวิจัย

การสังเกต (**Observation**) เป็นวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยเฝ้าดู ฟัง และบันทึกพฤติกรรม เหตุการณ์ สภาพแวดล้อม หรือปฏิสัมพันธ์ของบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ไม่ได้อาศัยเฉพาะคำตอบจากแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ จึงเหมาะกับการศึกษาพฤติกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลอาจอธิบายไม่ได้ จำไม่ได้ หรือไม่ต้องการเปิดเผย

วิธีนี้ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า การสังเกตเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่ช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจพฤติกรรม กระบวนการ และบริบทตามสภาพจริง แต่คุณภาพของข้อมูลขึ้นอยู่กับกำหนดสิ่งที่ต้องสังเกตอย่างชัดเจน การฝึกผู้สังเกต การบันทึกอย่างเป็นระบบ การควบคุมอคติ และการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

การสังเกต

ลักษณะสำคัญของการสังเกต

1. เก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง

ผู้วิจัยเฝ้าดูพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ขณะที่กำลังเกิดขึ้น เช่น การให้บริการลูกค้า การทำงานร่วมกัน หรือการตัดสินใจซื้อสินค้า

2. เน้นพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นหรือบันทึกได้

เช่น การกระทำ คำพูด สีหน้า ท่าทาง ระยะเวลา ความถี่ และลำดับขั้นตอน

3. บันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยต้องกำหนดว่าจะสังเกตใคร สังเกตอะไร สถานที่ใด ช่วงเวลาใด และบันทึกด้วยวิธีใด

4. ลดการพึ่งพาความทรงจำของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จึงลดปัญหาผู้ตอบจำเหตุการณ์ไม่ได้หรือตอบให้ดูดี

5. ผู้สังเกตต้องมีความเป็นกลาง

ควรแยกข้อเท็จจริงที่เห็นออกจากความคิดเห็นหรือการตีความของตนเอง

การสังเกต

ข้อดีของการสังเกต

- ได้ข้อมูลพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง
- ลดปัญหาการจำเหตุการณ์ไม่ได้
- ศึกษาบุคคลที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้
- เห็นลำดับขั้นตอนและบริบทของเหตุการณ์
- ใช้ตรวจสอบข้อมูลจากแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ได้
- สามารถบันทึกความถี่ ระยะเวลา และลักษณะพฤติกรรมได้

การสังเกต

ข้อจำกัดของการสังเกต

- ไม่สามารถทราบความคิดหรือเหตุผลภายในได้โดยตรง
- ผู้ถูกสังเกตอาจเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อรู้ตัว
- ใช้เวลาและทรัพยากรมาก
- ผู้สังเกตอาจเลือกมองหรือตีความข้อมูลตามความเชื่อของตน
- พฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้นไม่บ่อยและคาดการณ์ไม่ได้
- อาจมีข้อจำกัดด้านความเป็นส่วนตัวและจริยธรรม

ข้อควรระวังด้านจริยธรรม

ผู้วิจัยต้องพิจารณาว่าสถานที่และพฤติกรรมที่สังเกตเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวหรือไม่ ควรชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความยินยอมตามความเหมาะสม หากใช้ภาพ วิดีโอ หรือเสียง ต้องขออนุญาตโดยเฉพาะ รวมทั้งปกปิดชื่อ ใบหน้า หรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้

การสังเกต

ภาพประกอบนี้แสดงตัวอย่าง

การสังเกตพฤติกรรมบริการในร้านอาหาร

โดยผู้วิจัย

- กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการสังเกตล่วงหน้า
- ฝ้าดูโดยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม
- ใช้แบบบันทึกและนาฬิกาจับเวลา
- บันทึกการทักทาย ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการบริการ
- แยกพฤติกรรมที่มองเห็นจริงออกจากความคิดเห็นส่วนตัว



การสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion: FGD) คือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเชิญผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติหรือประสบการณ์เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาเข้าร่วมสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสะท้อนประสบการณ์ร่วมกัน ภายใต้การดำเนินการของผู้ควบคุมการสนทนา

โดยทั่วไป กลุ่มหนึ่งมักมีผู้เข้าร่วมประมาณ 6–10 คน เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ขณะเดียวกันยังทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนมุมมองที่หลากหลาย

จุดเด่น ของวิธีนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับคำตอบของผู้เข้าร่วมแต่ละคน แต่รวมถึงการสนับสนุน การโต้แย้ง การเปรียบเทียบ และการต่อยอดความคิดเห็นระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มด้วย

การสนทนากลุ่ม

ลักษณะสำคัญของการสนทนากลุ่ม

1. ดำเนินการเป็นกลุ่มขนาดเล็ก

จำนวนผู้เข้าร่วมต้องไม่มากจนควบคุมการสนทนาไม่ได้ และไม่น้อยจนขาดความหลากหลายทางความคิดเห็น

2. ผู้เข้าร่วมมีคุณสมบัติเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

เช่น ลูกค้าที่เคยใช้บริการ พนักงาน ผู้ประกอบการ ผู้จัดการ หรือผู้มีประสบการณ์ตรงต่อเรื่องที่ศึกษา

3. มีผู้ดำเนินการสนทนา

ผู้ดำเนินการทำหน้าที่แนะนำหัวข้อ ตั้งคำถาม กระตุ้นการแลกเปลี่ยน และควบคุมทิศทางการสนทนา โดยไม่แสดงความเห็นหรือชี้นำคำตอบ

4. ใช้คำถามปลายเปิด

คำถามควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอธิบายเหตุผล ความรู้สึก และประสบการณ์ เช่น “ท่านคิดอย่างไร” “เพราะเหตุใด” หรือ “ช่วยยกตัวอย่างได้หรือไม่”

5. เน้นปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

สมาชิกสามารถเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เปรียบเทียบ หรือเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้อื่นได้

6. เก็บข้อมูลจากคำพูดและพฤติกรรมร่วมกัน

นอกจากเนื้อหาที่พูดแล้ว ผู้วิจัยอาจสังเกตน้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ความลังเล และปฏิริยาของสมาชิก แต่ต้องระมัดระวังการตีความเกินข้อมูล

การสนทนากลุ่ม

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มเหมาะสำหรับการวิจัยที่ต้องการ

- สำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของกลุ่มเป้าหมาย
- ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- ทำความเข้าใจประสบการณ์การใช้สินค้าและบริการ
- ค้นหาปัญหาและแนวทางแก้ไข
- ประเมินแนวคิด ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์
- ค้นหาประเด็นใหม่สำหรับพัฒนาแบบสอบถาม
- อธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ยังไม่ชัดเจน
- เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสนทนากลุ่ม

ข้อดีของการสนทนากลุ่ม

- ได้ข้อมูลความคิดเห็นและประสบการณ์อย่างลึกซึ้ง
- เกิดการแลกเปลี่ยนและต่อยอดความคิดเห็น
- ช่วยค้นพบความเห็นที่สอดคล้องและแตกต่างกัน
- เก็บข้อมูลจากหลายคนได้ในเวลาเดียวกัน
- สังเกตปฏิกิริยาและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มได้
- เหมาะสำหรับค้นหาประเด็นใหม่หรือพัฒนาเครื่องมือวิจัย

การสนทนากลุ่ม

ข้อจำกัดของการสนทนากลุ่ม

- สมาชิกบางคนอาจครอบงำการสนทนา
- ผู้ที่มีความคิดเห็นต่างอาจไม่กล้าแสดงออก
- ประเด็นส่วนตัวหรือละเอียดอ่อนอาจไม่เหมาะกับการพูดต่อหน้ากลุ่ม
- ไม่สามารถรับประกันความลับหลังจากออกจากกลุ่มได้ทั้งหมด
- ข้อมูลอาจได้รับอิทธิพลจากแรงกดดันหรือความเห็นของกลุ่ม
- ต้องอาศัยทักษะของผู้ดำเนินการ
- การนัดหมายผู้เข้าร่วมหลายคนทำได้ยาก
- ไม่เหมาะสำหรับสรุปเป็นสัดส่วนของประชากรทั้งหมด

การสนทนากลุ่ม

ภาพประกอบนี้แสดงองค์ประกอบของ

การสนทนากลุ่ม

(Focus Group Discussion) ผู้เข้าร่วมประมาณ 6–10 คน

- ผู้ดำเนินการทำหน้าที่ตั้งคำถามและกระตุ้นการสนทนา
- ผู้ช่วยจดบันทึกข้อมูลและสังเกตปฏิกิริยาของกลุ่ม
- ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น
- สมาชิกสามารถสนับสนุนโต้แย้ง และต่อยอดความคิดเห็นกัน
- บันทึกเสียงเมื่อได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมแล้ว



การทดลอง

การทดลอง

การทดลอง (Experiment) คือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยจัดกระทำหรือเปลี่ยนแปลงปัจจัยบางอย่าง แล้วสังเกตหรือวัดผลที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมหรือผลลัพธ์ที่สนใจหรือไม่ หัวใจสำคัญของการทดลองคือการตรวจสอบ **ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล**

ตัวอย่างเช่น ร้านอาหารต้องการศึกษาว่า “การอบรมพนักงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน” ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ ผู้วิจัยจึงจัดการอบรมให้พนักงานกลุ่มหนึ่ง และเปรียบเทียบผลกับพนักงานอีกกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการอบรม

แผนภาพกระบวนการทดลอง

กำหนดปัญหาและสมมติฐาน
สิ่งที่เปลี่ยน ส่งผลต่อผลลัพธ์หรือไม่?



เลือกกลุ่มตัวอย่างและแบ่งกลุ่ม
ควรสุ่มเข้ากลุ่มเมื่อสามารถทำได้



กลุ่มทดลอง

กลุ่มควบคุม



วัดผลก่อนทดลอง

วัดผลก่อนทดลอง



ได้รับตัวแปรต้น
เช่น การอบรมรูปแบบใหม่

ไม่ได้รับตัวแปรต้น
ใช้วิธีการตามปกติ



วัดผลหลังทดลอง

วัดผลหลังทดลอง



เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของทั้งสองกลุ่ม
หากกลุ่มทดลองเปลี่ยนแปลงมากกว่า จึงพิจารณาว่าตัวแปรต้นมีผลต่อตัวแปรตาม

ควบคุมปัจจัยอื่นให้ใกล้เคียงกันตลอดการทดลอง

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการเก็บข้อมูลโดยทั่วไปประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1. กำหนดข้อมูลที่ต้องการจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด
2. กำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และหน่วยวิเคราะห์
3. เลือกแหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล
4. สร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. ขออนุญาตจากหน่วยงานและขอรับรองด้านจริยธรรม หากเกี่ยวข้อง
6. วางแผนเวลา สถานที่ งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ
7. ฝึกอบรมผู้ช่วยวิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลให้ใช้มาตรฐานเดียวกัน
8. ติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องและชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมการวิจัย
9. ขอความยินยอมก่อนเริ่มเก็บข้อมูล
10. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแผน
11. ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมเหตุสมผลของข้อมูล
12. ลงรหัส จัดเก็บ สำรอง และเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยเป็นอุปกรณ์หรือวิธีการที่ใช้วัดและบันทึกข้อมูล เช่น

- 1.แบบสอบถาม
- 2.แบบสัมภาษณ์หรือแนวคำถามสัมภาษณ์
- 3.แบบสังเกตและแบบบันทึกพฤติกรรม
- 4.แบบทดสอบความรู้หรือความสามารถ
- 5.เครื่องมือวัดทางกายภาพหรือเทคโนโลยี
- 6.แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสาร
- 7.เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ หรือระบบดิจิทัล

เครื่องมือที่ดีต้องวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด มีความชัดเจน เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง และให้ผลที่สม่ำเสมอ

ปัญหาและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล

ปัญหาและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล

ปัญหาและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล (Data Collection Problems and Errors) หมายถึง เหตุการณ์หรือข้อผิดพลาดที่ทำให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้แตกต่างจากข้อเท็จจริงของประชากรหรือปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา ความคลาดเคลื่อนอาจเกิดขึ้นตั้งแต่การกำหนดประชากร การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การปฏิบัติงานภาคสนาม การตอบคำถาม ไปจนถึงการบันทึกและจัดเตรียมข้อมูล

ปัญหาและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล

1. ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (**Sampling Error**) คือ ความแตกต่างระหว่างค่าที่คำนวณจากกลุ่มตัวอย่างกับค่าที่แท้จริงของประชากร เนื่องจากผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรเพียงบางส่วน

ตัวอย่างเช่น ประชากรลูกค้าทั้งหมดมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 คะแนน แต่กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาให้คะแนนเฉลี่ย 3.90 คะแนน ความแตกต่าง 0.20 คะแนนอาจเกิดขึ้นเพราะกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสะท้อนประชากรได้อย่างสมบูรณ์

ความคลาดเคลื่อนประเภทนี้สามารถลดลงได้ด้วยการ

- กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสม
- ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่ถูกต้อง
- มีกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมลักษณะสำคัญของประชากร
- ใช้กรอบตัวอย่างที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม แม้ดำเนินการสุ่มอย่างถูกต้อง ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างก็ยังสามารถเกิดขึ้นได้ เพราะเป็นธรรมชาติของการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง

ปัญหาและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล

2. ความคลาดเคลื่อนที่ไม่ได้เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง

ความคลาดเคลื่อนที่ไม่ได้เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง (**Non-sampling Error**) คือ ความผิดพลาดที่เกิดจากการออกแบบหรือดำเนินงานวิจัย เช่น เลือกประชากรผิด เครื่องมือไม่ดี ผู้ตอบไม่ให้ข้อมูล ผู้สัมภาษณ์ชี้แนะ หรือบันทึกข้อมูลผิด

ปัญหาและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล

ข้อมูลที่ได้แตกต่างจากข้อเท็จจริงที่ต้องการศึกษา

ความคลาดเคลื่อนเกิดได้ทุกขั้นตอน
เลือกตัวอย่าง → สร้างเครื่องมือ → เก็บข้อมูล → บันทึกข้อมูล

↓ แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. จากการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างไม่สะท้อนประชากรทั้งหมด
ค่าจากตัวอย่างจึงต่างจากค่าจริงของประชากร

ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสม
ตัวอย่างน้อยเกินไปหรือไม่ครอบคลุมกลุ่มสำคัญ

ลดปัญหา
กำหนดขนาดเหมาะสม ใช้วิธีสุ่ม และปรับกรอบ
ตัวอย่างให้เป็นปัจจุบัน

2. ไม่ได้เกิดจากการสุ่ม

การเลือกและการไม่ตอบ
เลือกเฉพาะกลุ่มสะดวก ผู้ตอบปฏิเสธหรือเว้นบาง
ข้อ

เครื่องมือและผู้เก็บข้อมูล
คำถามกำกวม ชี้นำ เครื่องมือไม่ตรง ผู้สัมภาษณ์
หรือผู้สังเกตมีอคติ

การตอบและบันทึกข้อมูล
ผู้ตอบจำไม่ได้ ตอบให้ดูดี ตอบไม่ตั้งใจ ลงรหัส
หรือกรอกข้อมูลผิด

↓

ผลกระทบ
ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ วิเคราะห์ผิด และสรุปผลคลาดเคลื่อน

↓

วิธีควบคุมคุณภาพ
วางแผนให้ชัดเจน • ทดลองใช้เครื่องมือ • ฝึกผู้เก็บข้อมูล • ตรวจสอบระหว่างเก็บ • ตรวจสอบและสำรวจ
หลังเก็บ

จริยธรรมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จริยธรรมในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Ethics in Data Collection)

หลักเกณฑ์และมาตรฐานทางศีลธรรมที่นักวิจัยต้องยึดถือในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม, การทดลอง) หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์, การสังเกตการณ์) เพื่อคุ้มครองสิทธิ สวัสดิภาพ และความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนรักษาความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูลวิจัย

ความสำคัญของการมีจรรยาบรรณในขั้นนี้

- 1.ปกป้องผู้ให้ข้อมูล** ป้องกันไม่ให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยได้รับความเสียหายทั้งทางกาย จิตใจ ชื่อเสียง หรือทางกฎหมาย
- 2.ได้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริง** เมื่อผู้ให้ข้อมูลรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจ จะให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและเป็นจริง
- 3.ป้องกันปัญหาทางกฎหมาย** สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (เช่น PDPA) และมาตรฐานการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (IRB)

หนังสือขอความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed Consent Form)

เข้าใจง่าย



1. แจ้งข้อมูล
เข้าใจวัตถุประสงค์
ขั้นตอน ประโยชน์
และความเสี่ยง



2. ความลับและ PDPA
ข้อมูลของคุณจะถูก
เก็บเป็นความลับ
และปลอดภัย



3. สิทธิถอนตัว
คุณสามารถปฏิเสธ
หรือยกเลิกการเข้าร่วม
ได้ตลอดเวลา



4. สอบถามข้อมูล
มีข้อสงสัย?
ติดต่อผู้วิจัยหรือ
คณะกรรมการ
จริยธรรม



5. ตัดสินใจยินยอม
เข้าใจครบถ้วน?
ยอมรับด้วยความ
สมัครใจโดยทลาย
มือชื่อ

ตัวอย่างองค์ประกอบสำคัญในเอกสาร

ชื่อโครงการ

ผู้วิจัยหลัก

วัน เดือน ปี

THANKS YOU

