

การวิจัยเชิงคุณภาพ

- เป็นการศึกษที่ผู้วิจัยแสวงหาความรู้ด้วยการ **สัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกต หรือการสนทนากลุ่ม** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาความเป็นจริงจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ มีความรู้ลึก ความรู้จริง ครอบคลุมในประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจ แล้ว **ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ตีความ ให้ ความหมายของคำพูดและการกระทำของกลุ่ม ตัวอย่าง เพื่อนำไปสู่ข้อสรุป** ความรู้และความจริงใหม่ในเรื่องที่วิจัย



ความแตกต่างระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ

วิจัยเชิงปริมาณ

วิจัยเชิงคุณภาพ

เน้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน
ไม่สนใจบริบทรอบ ๆ ว่าเป็นอย่างไร

ใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลไม่นาน มีข้อจำกัดจากความยาวของ
แบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลเป็นตัวเลข หรือสถิติ

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เป็น
นักวิชาการ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติขั้นสูง ใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป

นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิจัยด้วยตารางแสดงผล มีการ
วิเคราะห์ตัวเลข ตรงไปตรงมา

มีความน่าเชื่อถือเนื่องจากจำนวนของตัวอย่างที่ศึกษา และ
สามารถแยกประเด็นที่สนใจศึกษาออกได้เป็นเรื่องๆ แต่มี
ข้อจำกัดเรื่องภาพรวมของเรื่องที่ศึกษา

ทำความเข้าใจและอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม
สนใจเรื่องของบริบททางสังคมวัฒนธรรม

ใช้การสัมภาษณ์ สังเกต สทนากลุ่ม ผู้วิจัยต้องสัมผัส
แหล่งข้อมูลด้วยตนเอง

ลักษณะข้อมูลเป็นเชิงพรรณนา

ตรวจสอบด้วย Triangulation ทางด้านข้อมูล เวลา และสถานที่

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความในคำพูด ความรู้สึกนึกคิด

นำเสนอข้อมูลด้วยการบอกเล่าในลักษณะของตัวอักษรและ
รูปภาพของคนในสถานการณ์ที่ศึกษา เสริมด้วยข้อมูลที่เป็น
คำพูดที่น่าสนใจ

มีความยืดหยุ่นกว่า เห็นภาพที่เป็นองค์รวมของการศึกษา แต่มี
ข้อจำกัดเรื่องจำนวนตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ความแตกต่างของข้อมูลในเชิงคุณภาพกับข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลเชิงปริมาณ

- ทำความเข้าใจกับตัวเลข
- การเก็บข้อมูลจะเป็นตัวเลขและลักษณะข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน
- การวิเคราะห์สามารถทำได้โดยใช้ Diagram หรือวิธีทางสถิติ

"ลูกค้าจ่ายค่ากาแฟเฉลี่ยแก้วละเท่าไร"

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- ทำความเข้าใจจากคำพูด
- การเก็บข้อมูลจะไม่เป็นมาตรฐาน จะต้องมีการจัดกลุ่ม
- การวิเคราะห์ทำได้โดยการสร้างแนวคิด (Conceptualization)

"ทำไมลูกค้าถึงยอมจ่ายเงินแพงกว่าเพื่อมา
กินกาแฟร้านเรา"

สถานการณ์ที่เหมาะสมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ

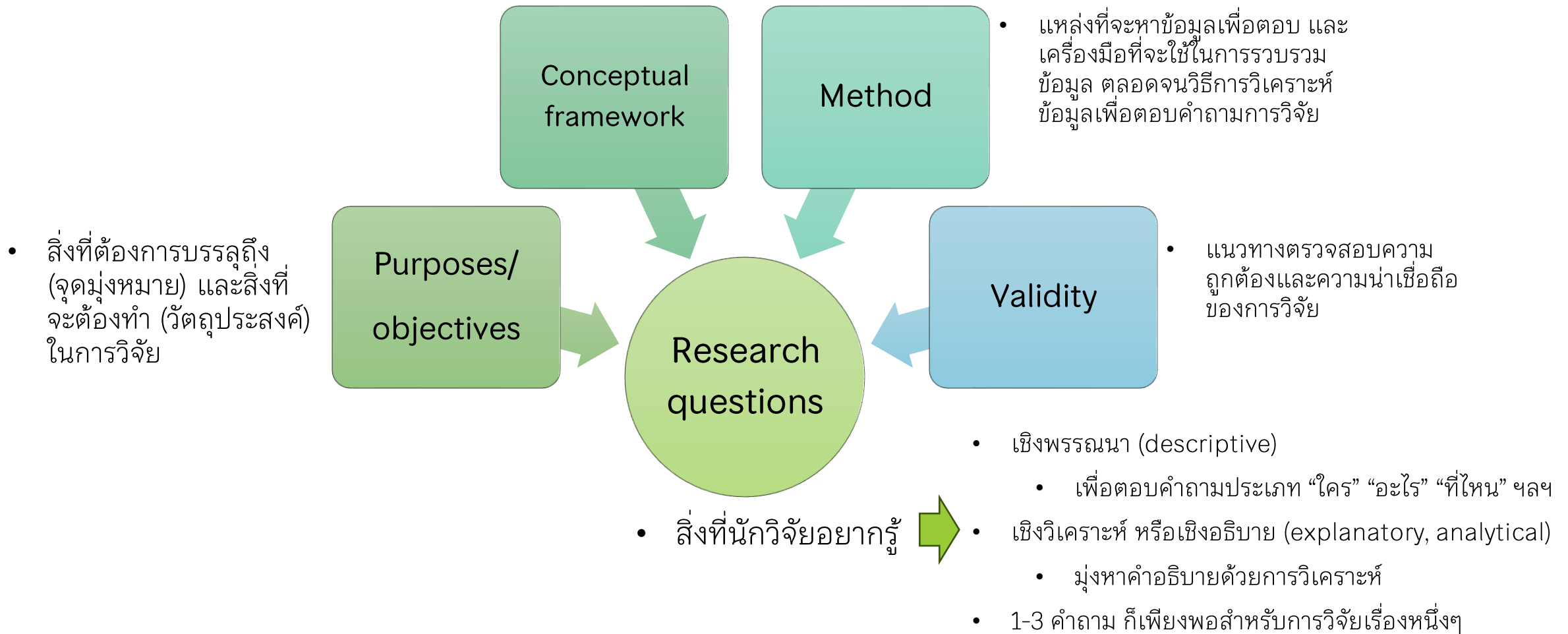
1. เมื่อต้องการสร้างสมมติฐานหรือทฤษฎีใหม่ ๆ ตลอดจนข้อเท็จจริงใหม่ที่แตกต่างจากที่เคยรู้กันมาแต่เดิม
2. เมื่อต้องการศึกษา **กระบวนการของปรากฏการณ์ทางสังคม** ว่าได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรจากระยะเวลาหนึ่งไปยังอีกระยะเวลาหนึ่ง โดยมีเงื่อนไขอะไรเกิดขึ้นในกระบวนการนั้น
3. เมื่อต้องการทำความเข้าใจ **ปรากฏการณ์ในระดับลึกซึ้ง** ถึงความหมายของปรากฏการณ์นั้น ๆ สำหรับสมาชิกสังคม หรือกลุ่มสังคม
4. เมื่อทำการวิจัยกับ **กลุ่มคนที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้**
5. เมื่อต้องการทำวิจัยในเรื่องที่มีลักษณะเป็น **นามธรรม เช่น ค่านิยม โลกทัศน์ ความเชื่อ** ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบททางสังคม และวัฒนธรรมของสังคมนั้น
6. เมื่อต้องการข้อมูลระดับลึกมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการปฏิบัติงาน เพราะในบางครั้งตัวเลขที่รวบรวมได้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ไม่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจวางแผน
7. เมื่อทำการวิจัยเชิง **ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Action Research)** ซึ่งปัจจุบันใช้กันมากในกิจกรรมพัฒนาทั้งของภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการทำความเข้าใจปัญหา ในการสร้างการมีส่วนร่วม และในการหาแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนา



รูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ

- การศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study)
- การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)
- การศึกษาประวัติชีวิต ของบุคคล (Biographical Method) /เล่าเรื่องราว (Narrative research)
- การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
- การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)
- การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

การวางแผนการวิจัยเชิงคุณภาพ



การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่นักวิจัยต้องการ คึกขามาก (Information-Rich Case/ Key Informant) **กลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อมูลที่มากและลึกตรงกับประเด็นที่ต้องการศึกษา** เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องไม่ได้รับอันตรายจากการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในโครงการวิจัย

วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

- การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
 - EX: ต้องการวิจัยพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ขององค์กร ผู้วิจัยจึงเจาะจงเลือกสัมภาษณ์เฉพาะ "ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ" หรือ "ผู้บริหารไอที" เท่านั้น
- การเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่หรือแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling or Chain Sampling)
 - ต้องการวิจัยพฤติกรรมกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) เช่น นักสะสมนาฬิกาหรูวินเทจ ซึ่งหาตัวจับยาก ผู้วิจัยจึงเริ่มสัมภาษณ์จากนักสะสม 1 คน แล้วให้บุคคลนั้นแนะนำเพื่อนในวงการนักสะสมคนอื่นๆ ไปให้

ขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

- ใช้จำนวนไม่มากขึ้นอยู่กับความอิ่มตัวของข้อมูล (Saturation of Data)
- กลุ่มเปราะบาง (vulnerable group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ขาดหรือพร่องความสามารถในการ ตัดสินใจ (Diminished Autonomy) หรือไม่มีอิสระอย่างแท้จริง ในการตัดสินใจ อันท ำให้ไม่สามารถปกป้องผลประโยชน์ของตนเองได้

วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

○ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation)

○ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview - IDI)

○ การสนทนากลุ่ม (focus group discussion - FGD)

○ การรวบรวมข้อมูลเอกสาร (documentary search)

ลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

- ข้อมูลในเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบของตัวเลข
- อาจอยู่ในรูปแบบของ
 - คำตอบของคำถามปลายเปิด
 - บทสัมภาษณ์ที่ได้จากการถอดเทป
 - เอกสารที่สำคัญ
- การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพจะมีลักษณะเหมือนกับการต่อ Jigsaw



การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ

- ไม่มีวิธีมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- มีกลยุทธ์หลัก 4 กลยุทธ์ได้แก่
 - การสร้างความเข้าใจในลักษณะของภาษา
 - การค้นพบความเหมือน
 - การสร้างความเข้าใจในความหมายหรือการกระทำ
 - การพิจารณาเหตุผล

- ไม่มีแบบแผน / มีแบบแผน
- ใช้การตีความ / มีแนวทางเป็นขั้นตอน
- Inductive / deductive

ความน่าเชื่อถือและการยอมรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

- จุดอ่อนที่สำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพคือความน่าเชื่อถือเนื่องจากการเก็บข้อมูลจำนวนไม่มาก จึงมีข้อควรพิจารณาประเด็นความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพ 4 ประเด็น ดังนี้
1. **ความเชื่อถือได้ (Credibility)** หมายถึง ความสอดคล้องของข้อมูล และการตีความของผู้วิจัยกับความเป็นจริงของผู้ให้ข้อมูลกับนักวิจัย มีประเด็นแนะนำดังนี้
 - 1) อยู่ในสนามเป็นระยะเวลาานาน (Prolonged Engagement) จนกระทั่งนักวิจัยมีความเข้าใจในความจริงที่ได้รับจากการวิจัยและสามารถยืนยันความถูกต้อง ไม่มีอคติและบิดเบือน
 - 2) สังเกตอย่างจริงจัง และต่อเนื่องยาวนาน (Persistent Observation) เพื่อเข้าใจคุณลักษณะสำคัญและความผิดปกติได้
 - 3) **ตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation)** ได้แก่
 - a) การศึกษาข้อมูลจากที่มาหลายแหล่ง (Data triangulation)
 - b) การใช้มุมมองทฤษฎีหลาย ๆ ทฤษฎีตรวจสอบซึ่งกันและกัน (Theory triangulation)
 - c) การรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation)

ตัวอย่าง Data Triangulation:

- หากต้องการวิจัยสาเหตุที่พนักงานลาออกจำนวนมาก ผู้วิจัยจะไม่สัมภาษณ์แค่ผู้จัดการฝ่าย HR เพียงแหล่งเดียว แต่จะต้องตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า โดย
 - 1) สัมภาษณ์ตัวพนักงานที่ลาออก
 - 2) สัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน
 - 3) และนำไปเทียบกับเอกสารข้อมูล เช่น ผลการประเมินการทำงาน หรือ แบบสอบถาม Exit Interview
- เพื่อให้ได้ความจริงที่น่าเชื่อถือ ไม่บิดเบือน

ความน่าเชื่อถือและการยอมรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ต่อ)

- 2. การถ่ายโอนผลวิจัย (Transferability)** หมายถึง สามารถอ้างผลการวิจัย ไปยังสภาพการณ์ในบริบทที่คล้ายคลึงกัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และหาข้อสังเกตในทุก ๆ ด้านอย่างครบถ้วน หาข้อมูลของแนวคิดในสมมติฐานที่สร้างขึ้นเพื่อสร้างแนวทางอันอาจทำให้การถ่ายโอนผลวิจัยไปสู่บริบทอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันได้
- 3. การพึ่งพากับเกณฑ์อื่น (Dependability)** การที่ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎี หรือกรอบแนวคิดที่มีอยู่ หรือการใช้นักวิจัยหลายคนร่วมสังเกตในสิ่งเดียวกัน เพื่อดูว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันหรือไม่ หรืออาจใช้วิธีวิเคราะห์ทบทวนแบบแผนที่แตกต่างกันออกไป (Negative Case Analysis)
- 4. การยืนยันผล (Conformability) ใช้การสะท้อนคิด (Reflection) ในทุกขั้นตอนของการวิจัย** กับทีมงานนักวิจัย หรือจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบความถูกต้องของผลวิจัย

องค์ประกอบสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

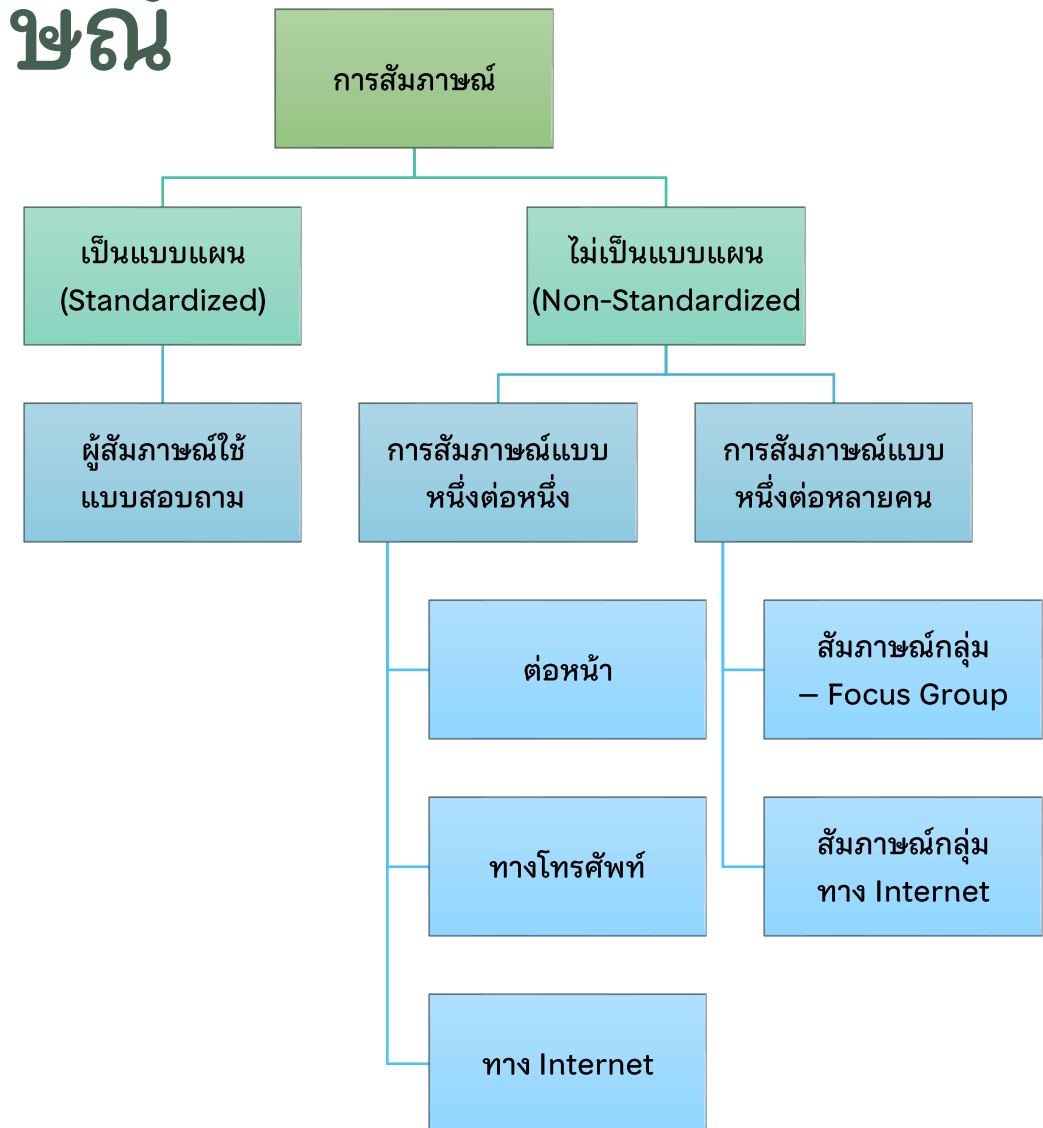


วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

• ลักษณะการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์คือการอภิปรายระหว่างคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อจุดประสงค์ใดจุดประสงค์หนึ่ง

- เป็นวิธีทางหนึ่งในการเก็บข้อมูลในงานวิจัย
- อาจใช้เป็นแนวทางในการหาหัวข้อวิจัย
- การสัมภาษณ์อาจแบ่งออกได้เป็นหลายวิธี ขึ้นอยู่กับลักษณะของการแบ่ง



ชนิดของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ที่มีแบบแผน (Structured Interviews)

- เป็นการสัมภาษณ์โดยอาจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งแบบสอบถามนั้นได้รับการออกแบบมาแล้วล่วงหน้า โดยลักษณะการสัมภาษณ์คือการอ่านคำถามให้ผู้ตอบฟัง และทำการบันทึกคำตอบที่ได้

การสัมภาษณ์กึ่งมีแบบแผน (Semi-Structured Interview)

- นักวิจัยจะมีชุดของคำถามหรือหัวข้อหลักที่ต้องการที่จะสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามเนื้อหาหรือคำถามอาจมีการปรับเปลี่ยนไปแล้วแต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์ บางครั้งบางคำถามอาจไม่จำเป็นต้องถาม หรือบางคำถามอาจต้องถามเพิ่มเพื่อให้เข้าใจคำตอบมากขึ้น

การสัมภาษณ์ที่ไม่มีแบบแผน (Unstructured Interviews)

- เรียกอีกชื่อหนึ่งว่าการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ และไม่มีเตรียมคำถามมาล่วงหน้า แต่อย่างไรก็ตามก็มีความจำเป็นที่จะต้องทราบเรื่องที่จะมาสัมภาษณ์ ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถให้สัมภาษณ์ได้ตามที่ต้องการ
- ลักษณะการสัมภาษณ์แบบนี้ เรียกอีกอย่างว่า Informant Interviews เนื่องจากผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถให้สัมภาษณ์ได้ตามอิสระ ต่างจาก 2 แบบแรกที่จะเรียกว่า Respondent Interviews ที่ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้กำหนดทิศทางและคำถามในการสัมภาษณ์

การใช้การสัมภาษณ์ในงานวิจัย

ใช้สำหรับการศึกษาเบื้องต้น (Exploratory Study)

- ส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปของ In-depth Interview หรือ Semi-Structured Interview มีเป้าหมายเพื่อให้ทราบว่าเกิดอะไรขึ้นในเรื่องที่นักวิจัยสนใจ

ใช้สำหรับการศึกษาในเชิงพรรณนา (Descriptive Study)

- ส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปของ Structured Interviews เพื่อให้ทราบถึงแบบแผนของพฤติกรรมหรือสิ่งที่นักวิจัยสนใจ

ใช้สำหรับการศึกษาในเชิงอธิบาย (Explanatory Study)

- ส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปของ Semi-Structured Interview มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่ค้นพบจากการศึกษาในเชิงพรรณนา

	การสำรวจเบื้องต้น	การพรรณนา	การอธิบาย
มีแบบแผน		ใช้บ่อย	มีการใช้บ้าง
กึ่งแบบแผน	มีการใช้บ้าง		ใช้บ่อย
ไม่มีแบบแผน	ใช้บ่อย		

สถานการณ์ที่เหมาะสมกับการใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีแบบแผน (Non-Standardized หรือ Qualitative Interview)

- **วัตถุประสงค์งานวิจัย**
 - เป็นการศึกษาเบื้องต้น
 - เป็นการศึกษาเพื่อหาคำอธิบายเชิงลึก
 - เป็นการทดสอบผลวิจัยที่ได้
- **การติดต่อกับผู้ให้ข้อมูล**
 - ผู้ให้ข้อมูลต้องการให้สัมภาษณ์มากกว่าจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบอื่น
- **ลักษณะของคำถาม**
 - มีคำถามจำนวนมาก
 - คำถามยากและเป็นคำถามปลายเปิด
 - การเรียงลำดับคำถามจะไม่แน่นอน
- **ระยะเวลา**
 - การตอบแบบสอบถามที่ใช้เวลานานอาจไม่เหมาะสม



สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในเรื่องคุณภาพของข้อมูล

BA603



ความน่าเชื่อถือ
(Reliability)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

- เป็นคำถามที่อาจเกิดขึ้นได้ว่าถ้าเปลี่ยนผู้สัมภาษณ์ ผลการสัมภาษณ์จะยังคงเหมือนเดิมหรือไม่
- สิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อ Reliability คือความลำเอียง ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบคือ
 - ความลำเอียงจากผู้สัมภาษณ์ เช่น มีการนำเอาความเชื่อส่วนตัวเข้าไปรวมกับคำถามในการสัมภาษณ์
 - ความลำเอียงจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สะดวกใจในบางคำถาม หรืออาจตอบในสิ่งที่ตนเองอยากให้เป็น (แต่ไม่ใช่ความเป็นจริง)
- ความแตกต่างในเรื่องวัฒนธรรมและความลำเอียง
 - ความแตกต่างในเรื่องวัฒนธรรมอาจจะทำให้เกิดความลำเอียง
 - อาจจะทำให้การเปรียบเทียบผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีอื่น

ความสามารถในการขยายผล (Generalizability)

- การเก็บข้อมูลจากกรณีศึกษาเดียว อาจจะไปสรุปใช้กับกรณีศึกษาอื่นที่มีลักษณะเหมือนกันได้
- ผลที่ได้รับอาจนำไปขยายผลทางทฤษฎีได้

รูปแบบของความลำเอียง
(Form of Bias)



ความถูกต้องและความสามารถในการขยายผล
(Validity and Generalizability)



การแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับคุณภาพของข้อมูล

- การสัมภาษณ์ที่ไม่มีแบบแผน ไม่ได้มีจุดประสงค์ที่จะให้ผลการสัมภาษณ์เหมือนเดิมในทุกครั้งที่มีการสัมภาษณ์ เนื่องจากผลการสัมภาษณ์จะขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ (งานวิจัยเชิงคุณภาพ ไม่ได้เน้นในเรื่องของ Replication)
- อย่างไรก็ตาม วิธีทางที่จะทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น สามารถทำได้จากการเตรียมตัวก่อนเข้าสัมภาษณ์ ด้วย

5 Ps: “Prior Planning Prevents Poor Performance”

การเตรียมตัวก่อนเข้าสัมภาษณ์

ระดับความรู้

- ผู้สัมภาษณ์จะต้องทราบถึงลักษณะขององค์กรและสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในการสัมภาษณ์ รวมถึงเนื้อหาในการสัมภาษณ์
- เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าผู้สัมภาษณ์มีความรู้ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความเชื่อถือให้ผู้สัมภาษณ์
- เป็นการทดสอบว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มีความถูกต้องมากน้อยเพียงไร

ความเหมาะสมของสถานที่

- เลือกสถานที่ที่มีความปลอดภัยต่อผู้สัมภาษณ์
- เลือกสถานที่ที่สะดวกสำหรับผู้ถูกสัมภาษณ์
- เลือกสถานที่ที่เงียบและปราศจากสิ่งรบกวน

การให้ข้อมูลแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

- อาจมีการให้ข้อมูลที่จำเป็นล่วงหน้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบถึงสาระสำคัญในการสัมภาษณ์ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
- สิ่งที่ส่งให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้าคือ Interview Themes

ความเหมาะสมด้านการแต่งกาย

- แต่งกายให้เหมาะสม หรือให้เข้ากับผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ หรือสถานที่ที่เข้าไปสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ที่ดี

การถามคำถามเปิดการสัมภาษณ์

- เป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อความน่าเชื่อถือของนักวิจัย
- เริ่มอธิบายจุดประสงค์ของงานวิจัย
- ในช่วงแรกผู้ถูกสัมภาษณ์มักมีความลังเลในการให้ข้อมูล
- อาจจะเริ่มถามเกี่ยวกับตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของผู้ถูกสัมภาษณ์ในองค์กรนั้น ๆ
- สร้างบรรยากาศของความน่าเชื่อถือและความเป็นมิตรในการสัมภาษณ์
- อย่าใช้เวลาเริ่มต้นนานมากจนกระทั่งผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดอาการเบื่อ
- ให้ความมั่นใจว่าข้อมูลความลับที่ได้รับจากผู้ถูกสัมภาษณ์จะไม่ถูกนำไปเปิดเผย

แนวทางในการถาม

- คำถามมีความชัดเจน
- อย่าใช้คำถามนำ
- ใช้น้ำเสียงปกติ
- ถามคำถามปลายเปิด
- ใช้คำถามเพื่อทดสอบ
- อย่าถามคำถามยาว หรือคำถามที่มีมากกว่า 1 คำตอบในเวลาเดียวกัน
- อย่าใช้ศัพท์เทคนิคโดยไม่จำเป็น หรือถ้าจะใช้ต้องมั่นใจว่าผู้ถามกับผู้ถูกถามมีความเข้าใจตรงกัน
- คำถามควรจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงไม่ใช่สิ่งที่เป็นนามธรรม อาจใช้วิธี Critical Incident Technique ที่เป็นการให้ผู้ตอบนึกถึงเรื่องที่สำคัญที่จดจำได้
- ถามคำถามที่ผู้ตอบอาจไม่สะดวกใจในการตอบไว้ท้ายสุด เพื่อให้ผู้ตอบมีความเชื่อถือกับผู้ถามก่อน
- ระวังการถามในเรื่องที่ Sensitive เช่น เรื่องความผิดพลาดในการทำงาน

การสัมภาษณ์ที่ดี

ผลกระทบของผู้สัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์

- ระวังท่าทางที่อาจก่อให้เกิดความลำเอียงในการสัมภาษณ์
- ผู้สัมภาษณ์ควรมีท่าทางที่เป็นกลางเมื่อได้รับคำตอบ (ไม่ได้หมายความว่าไม่สนใจคำตอบ)
- แสดงท่าทางที่มีความสุขกับการสัมภาษณ์
- นั่งโน้มตัวไปข้างหน้า แสดงท่าทางเปิดเผย และอย่ากอดอก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการฟัง
- ระวังน้ำเสียงที่แสดงความกังวล ความไม่เชื่อใจ ความตกใจ หรือความรู้สึกเชิงลบต่าง ๆ

การแสดงทักษะในการเป็นผู้ฟังที่ดี

- อย่าพูดแข่งกับผู้ให้สัมภาษณ์
- ฟังอย่างตั้งใจ เก็บความรู้สึกส่วนตัวไว้
- อาจมีคำถามที่ต้องการถามเพิ่มเติม แต่ต้องให้เวลากับผู้ตอบพอสมควร
- หลีกเลี่ยงการเสนอความคิดเห็นส่วนตัว

การสัมภาษณ์ที่ดี

การแสดงทักษะในการเป็นผู้ฟังที่ดี

- อย่าพูดแข่งกับผู้ให้สัมภาษณ์
- ฟังอย่างตั้งใจ เก็บความรู้สึกส่วนตัวไว้
- อาจมีคำถามที่ต้องการถามเพิ่มเติม แต่ต้องให้เวลากับผู้ตอบพอสมควร
- หลีกเลี่ยงการเสนอความคิดเห็นส่วนตัว

การทดสอบความเข้าใจ

- หลังจากได้รับคำตอบ ผู้สัมภาษณ์อาจจะทำการสรุปคำอธิบายที่ได้รับจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้สัมภาษณ์เข้าใจถูกต้องหรือไม่
- หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แล้ว อาจจะขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อ่านข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสในการแก้ไขหรือเพิ่มเติมสิ่งที่อาจจะขาดหายไป

แนวทางในการบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

- ใช้เทปบันทึกเสียง
 - ในกรณีที่ผู้ตอบให้อนุญาต (รวมทั้งอธิบายถึงเหตุผลในการอัดเสียง) และให้ผู้ตอบเป็นคนควบคุมการอัดเสียง ในกรณีที่ผู้ตอบไม่ต้องการให้มีการอัดเสียง ก็สามารถกดหยุดได้ทันที
- ใช้การจดบันทึก จะช่วยในการจดสิ่งที่ไม่สามารถตอบได้จากเทป เช่น ลักษณะท่าทางต่าง ๆ ของผู้ตอบ
 - ซึ่งจะผู้สัมภาษณ์อาจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พิจารณาว่าสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์เข้าใจถูกต้องหรือไม่
- หลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรทำการถอดคาสีปเสียงการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้บทสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ในทันที
- ผู้สัมภาษณ์ควรทำการสรุปบันทึกในจุดในระหว่างการสัมภาษณ์ในทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์
- ผู้สัมภาษณ์ควรทำการจดข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้
 - สถานที่ในการสัมภาษณ์
 - วันและเวลาในการสัมภาษณ์
 - สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ (เสียงดังหรือไม่ โคนรบกวนหรือไม่)
 - สถานะพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์ (ตำแหน่ง หน้าที่ เพศ)
 - ความประทับใจในการสัมภาษณ์ (ผู้ถูกสัมภาษณ์ร่วมมือดีหรือไม่ คำตอบครบถ้วนหรือไม่)
- **ทั้งนี้** อย่างนำเอาข้อมูลเหล่านี้เก็บรวมกับบันทึกการสัมภาษณ์ เนื่องจากอาจจะทำให้มีปัญหาในเรื่องความลับของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้

การบันทึกเสียง

ข้อดี

- ให้ผู้ถามได้ใช้เวลาอย่างเต็มที่ในการถามและการฟังคำตอบ
- เป็นการเก็บคำถามที่เหมาะสมสำหรับการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป
- สามารถนำกลับมาฟังใหม่ได้
- เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและไม่มีคลาดเคลื่อน
- สามารถใช้การอ้างอิงโดยตรง (Direct Quote) ได้
- สามารถให้ผู้อื่นนำไปใช้ได้

ข้อเสีย

- อาจเกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบ
- อาจทำให้ผู้ตอบไม่สะดวกใจในการตอบคำถาม
- อาจเกิดปัญหาทางเทคนิค (เช่นอัดเสียงไม่ได้ยิน)
- ใช้เวลานานในการถอดคำพูด

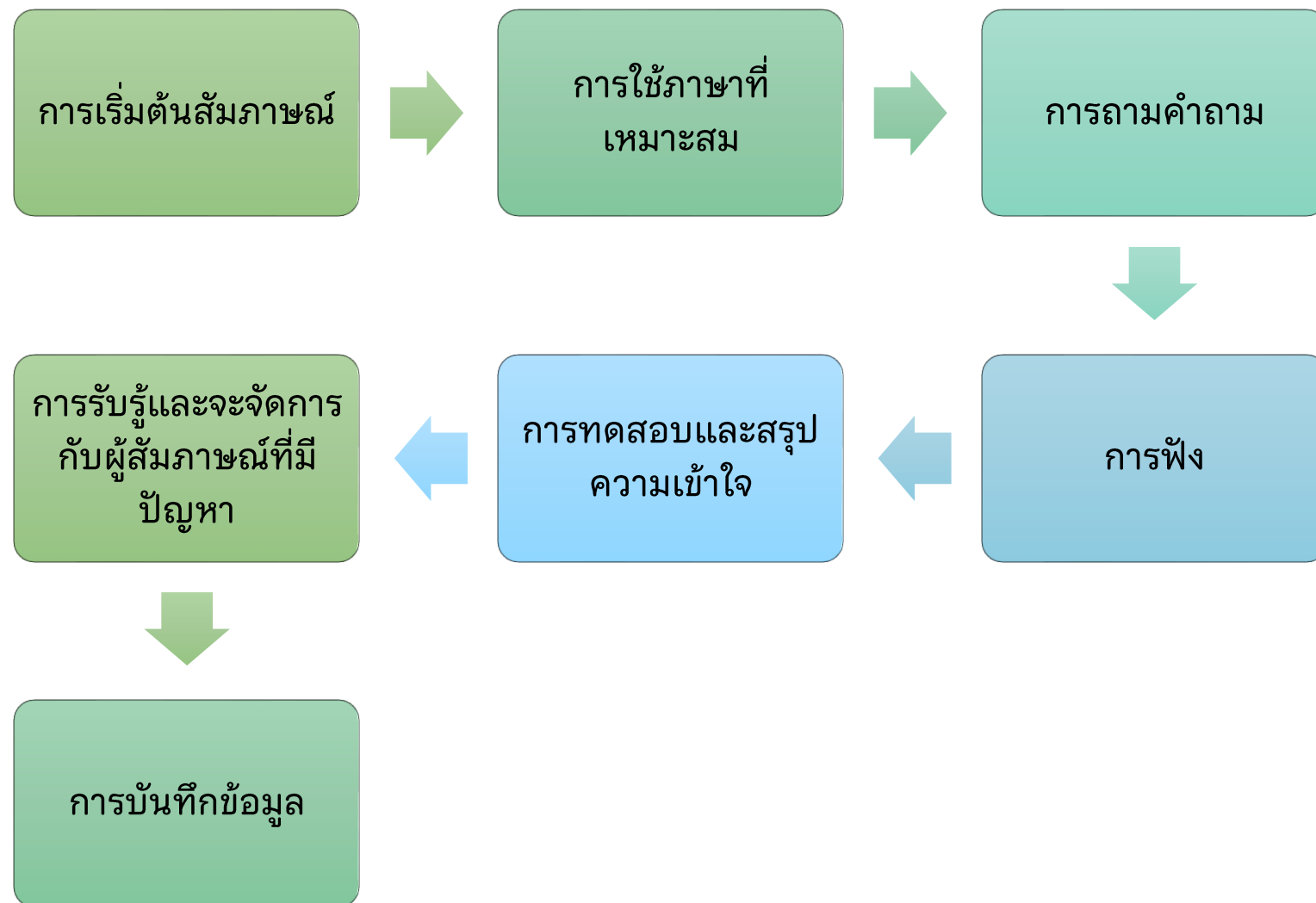
กระบวนการสัมภาษณ์

ตัวอย่าง: การพัฒนาสินค้า

ผู้สัมภาษณ์: "องค์กรใช้วิธีอะไรในการจัดการกับระบบหลังบ้าน?"

ผู้ตอบ: "ระบบเดิมมันไม่ดีเพียงพอ เราเลยเปลี่ยน"

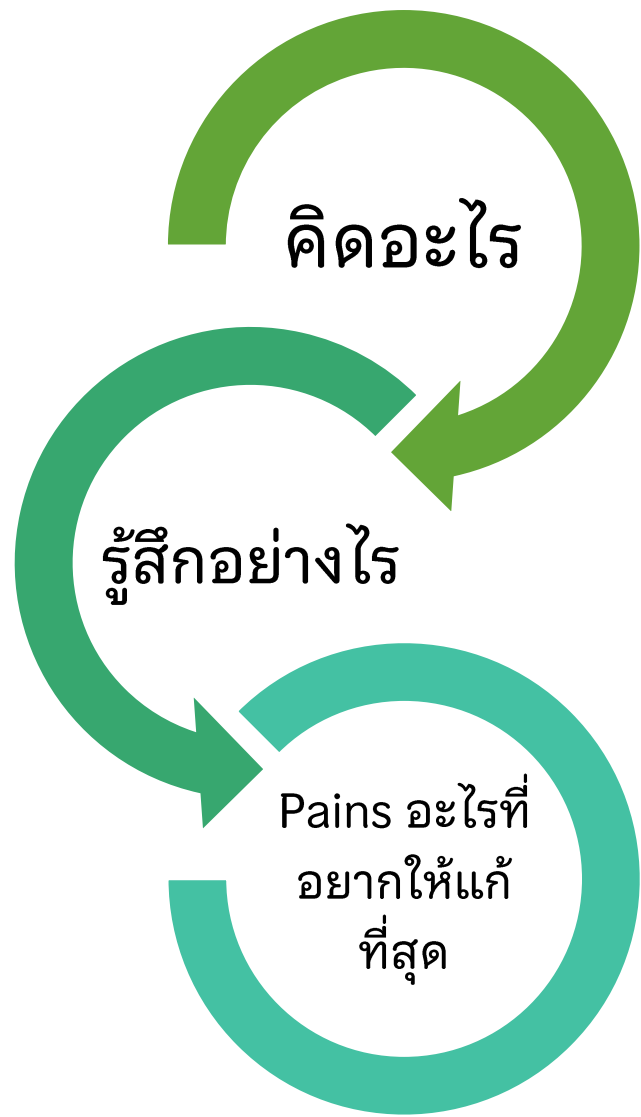
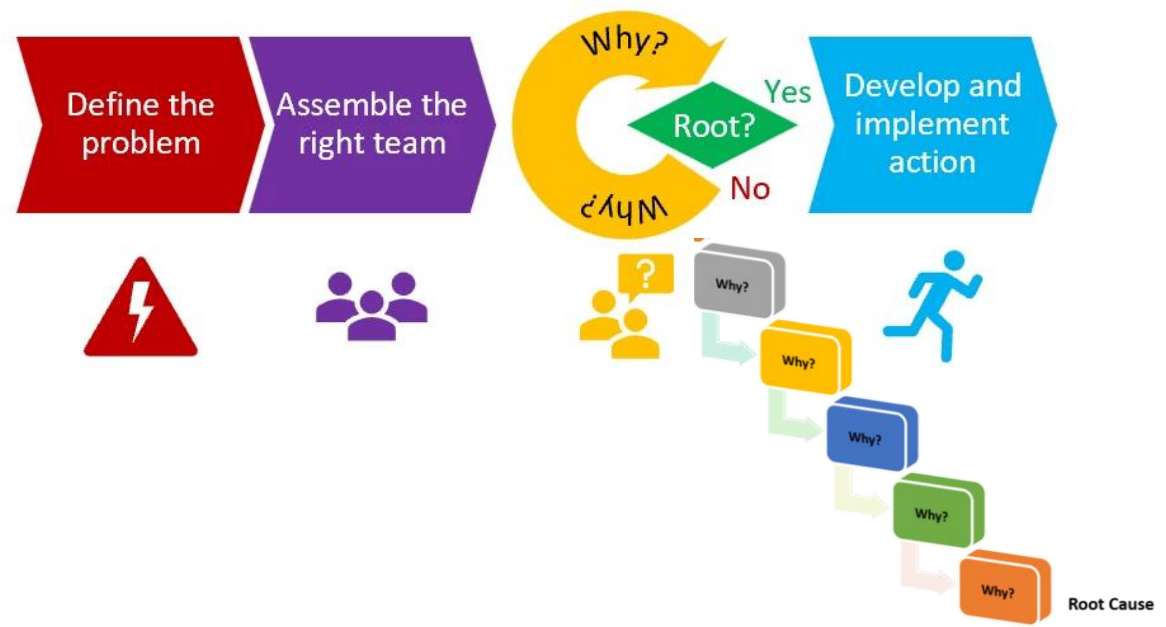
ผู้สัมภาษณ์: "ที่บอกว่า 'ไม่ดีเพียงพอ' คุณหมายความว่าอย่างไร? หรือมีปัจจัยใดที่ส่งผลให้บริษัทตัดสินใจเปลี่ยนระบบ?"



วิเคราะห์รากของปัญหาจริงที่แท้จริง:

5 Why

Low complexity
 Within another method if greater complexity
 Technical problem



การถามคำถาม

- ไม่ควรปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องมากจนเกินไป
- คำถามเปิดคือคำถามที่ให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ ยกตัวอย่างเช่น
 - ทำไมองค์กรถึงได้
 - องค์กรใช้วิธีอะไรในการจัดการกับ
 - กลยุทธ์ขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
- การขอให้ผู้ตอบทำการอธิบายเพิ่มเติมในสิ่งที่ผู้ถามอาจจะยังไม่เข้าใจ เช่น
 - คำว่า “ไม่ดีเพียงพอ” คุณหมายความว่าอย่างไร
- อาจเป็นการถามเพื่อให้ผู้ตอบได้คิดวิเคราะห์ เช่น
 - ทำไมคุณถึงคิดว่าพนักงานไม่เข้าใจในระบบงานดีพอ
- คำถามทดสอบ (Probing question) เป็นคำถามที่ต้องการที่จะศึกษาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งลึกลงไป มีลักษณะเหมือนคำถามเปิดแต่จะเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น
 - คุณประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร
 - ทำไมคุณถึงได้ใช้วิธีการให้รางวัลแทนการทำโทษ
 - ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนกลยุทธ์ของบริษัท
- คำถามประเภทนี้ อาจจะมาหลังจากคำพูดเช่นว่า “น่าสนใจมากครับ” หรือ “กรุณาเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับ ...”

การรับรู้และจะจัดการกับผู้สัมภาษณ์ที่มีปัญหา

- ผู้ตอบตอบสั้น ๆ เฉพาะใช่หรือไม่ใช่เท่านั้น
 - ถ้าเป็นเรื่องของเวลาหรือความกังวลในเรื่องของความลับ ผู้ถามจะต้องอธิบายให้เข้าใจตั้งแต่ต้น
 - ทำการปรับคำถามใหม่ และรอเวลาให้ผู้ตอบได้ตอบ (เพื่อเป็นการแสดงให้ผู้ตอบเห็นว่า ผู้ถามกำลังรอคำตอบเพิ่มเติมอยู่)
- ผู้ตอบตอบยาวมากและนอกเรื่อง
 - ผู้ถามโยนเรื่องกลับไปยังสิ่งที่ต้องการถาม
 - ผู้ถามขอให้ผู้ตอบหยุดเพื่อที่จะทำการบันทึกข้อมูล
- ผู้ตอบเริ่มที่จะกลายเป็นผู้ถาม
 - ขอให้ผู้ตอบตอบคำถามเสร็จก่อนและผู้ถามจะเป็นผู้ตอบในภายหลัง
- ผู้ตอบมีความภาคภูมิใจในสถานะของตนเองและวิจารณ์ผู้ถาม
 - แสดงความเคารพต่อผู้ตอบและแสดงให้เห็นความสำคัญของงานวิจัยของผู้ถาม
- ผู้ตอบเริ่มไม่พอใจหรือมีอารมณ์ร่วมในการตอบ
 - ปล่อยให้ผู้ตอบ และอย่าแสดงว่าผู้ถามหมดความอดทน
 - อธิบายให้ผู้ตอบทราบว่าไม่จำเป็นที่จะต้องตอบในทุกคำถาม
 - อย่าหยุดการสัมภาษณ์ในทันที เนื่องจากจะทำให้ผู้ตอบไม่พอใจมากขึ้น

การสัมภาษณ์กลุ่มและ Focus Groups

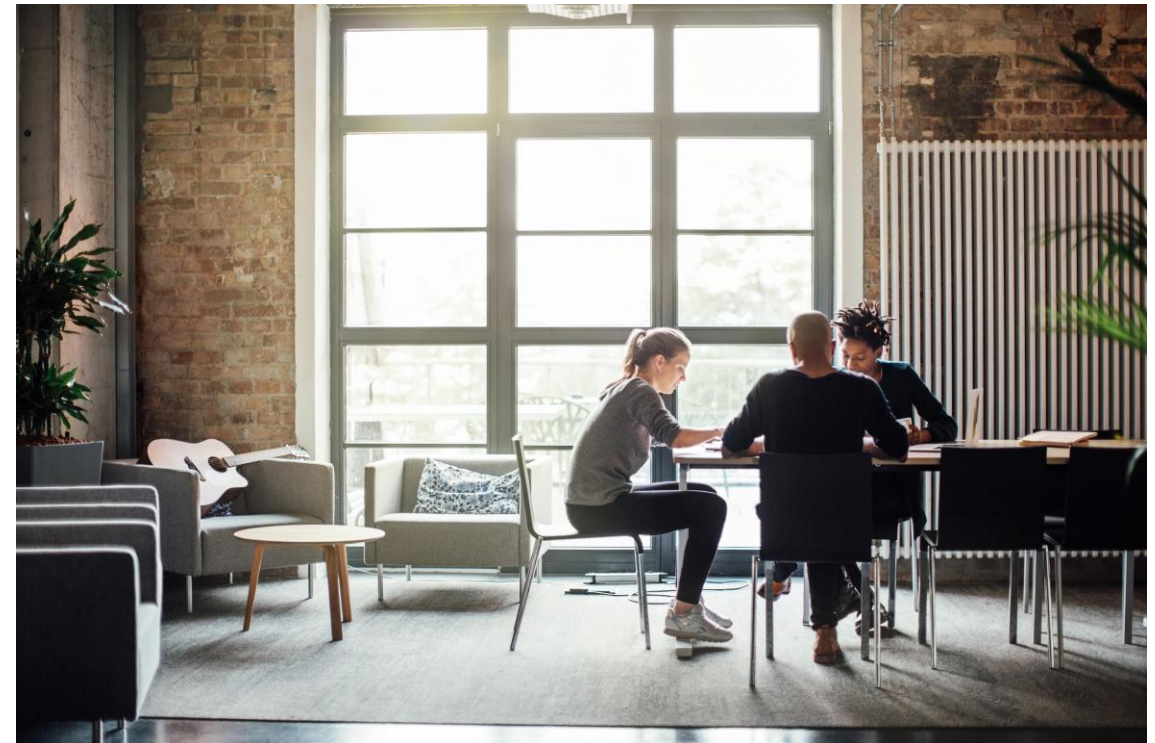
- การสัมภาษณ์กลุ่มหรือ Group Interviews หมายถึงการสัมภาษณ์แบบไม่มีแบบแผนต่อคน ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- Focus Groups หมายถึงการสัมภาษณ์กลุ่มในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและมีการเก็บข้อมูล การอภิปรายระหว่างคนในกลุ่มนั้น
- ปกติทั้งการสัมภาษณ์กลุ่มและ Focus Group จะประกอบด้วยคนตั้งแต่ 4 – 12 คน



ตัวอย่าง Focus Group สินค้าใหม่

BA603

- ำานจัด Focus group 4-12 คน เพื่อชิมขนมรสชาติใหม่
- หากมีลูกค้าคนหนึ่งเป็นหัวหน้าหรือเป็นคนที่ชอบพูดแทรก และบอกว่า "รสชาตินี้ไม่อร่อยเลย" จนทำให้คนอื่นในกลุ่มไม่กล้าตอบ
- นักวิจัย (Moderator) จะต้องรับมือโดยเปิดโอกาสให้คนอื่นพูด
 - เช่นถามว่า "ท่านอื่นๆ มีความคิดเห็นอย่างไรบ้างครับ รสชาติเป็นอย่างไรสำหรับคุณ" เพื่อตั้งให้เกิดการอภิปรายและไม่ให้ความเห็นเอนเอียงไปตามคนๆ เดียว



การสัมภาษณ์กลุ่มและ Focus Groups

การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview)

- ส่วนใหญ่จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีแบบแผน
- ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้อธิบายเหตุผลการสัมภาษณ์ รวมทั้งพยายามให้ผู้เข้าร่วมมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น
- มีข้อดีคือจะมีความคิดที่หลากหลาย และได้รับข้อคิดเห็นจากความคิดเห็นจากสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม
- ทำให้นักวิจัยได้รับข้อมูลมากกว่าการสัมภาษณ์หนึ่งต่อหนึ่ง (สัมภาษณ์ได้หลายคนในเวลาเดียวกัน)
- อาจใช้ก่อนการสร้างแบบสอบถาม

Focus Groups

- จะเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่
- ไม่ได้เน้นการสร้างความคิดเห็นร่วมกัน
- ผู้ที่จัดการ Focus Groups จะเรียกว่าเป็น Moderator หรือ Facilitator
- จัดการให้กลุ่มแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- สร้างความสนใจและให้เกิดการอภิปรายในระหว่างกลุ่ม แต่ต้องไม่นำกลุ่มไปยังความคิดเห็นของตัวเอง

สิ่งที่ต้องพิจารณาในการสัมภาษณ์กลุ่มหรือ Focus Group

- ระวังลักษณะการบังคับให้เข้าร่วมการสัมภาษณ์กลุ่มแทนที่จะมาจากความสมัครใจ
- ในการจัดกลุ่มต้องมั่นใจว่าทุกคนในกลุ่มมีสิทธิแสดงความคิดเห็น ระวังเรื่องความไม่ไว้ใจกัน ความแตกต่างของสถานะของคนที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน หรือความมีอำนาจเหนือคนอื่นของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง
- ถ้ามีคนใดคนหนึ่งเริ่มที่จะควบคุมคำตอบ (ตอบอยู่คนเดียว) นักวิจัยจะต้องเปิดโอกาสให้คนอื่นตอบด้วย เช่น “คนอื่นคิดว่าอย่างไร” เป็นต้น
- มั่นใจว่าสมาชิกในกลุ่มเข้าใจในเรื่องที่คนอื่นพูด รวมถึงนักวิจัยต้องเข้าใจในคำตอบ ถ้าไม่เข้าใจให้ทำการสรุปและถามกลับ
- จัดการสัมภาษณ์ในสถานที่ที่เป็นธรรมชาติของการทำงานโดยตรง ดีกว่าจัดในที่ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สะดวกใจ (เช่น ห้องเจ้านาย) และควรเป็นสถานที่ที่ไม่มีกรอบและมีเสียงออกไปข้างนอกได้ จัดกลุ่มแบบเป็นวงกลมเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเห็นหน้าผู้พูดทุกคน
- ควรทำการสัมภาษณ์ประมาณ 3-4 กลุ่มในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในระดับหรือประเภทเดียวกัน ถ้าเกินจากนี้แล้วไม่มีความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้น แสดงว่าข้อมูลที่ได้ครบถ้วนแล้ว

การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

- มีข้อดีในเรื่องของความสามารถในการเข้าถึงผู้ถูกสัมภาษณ์ ความรวดเร็ว และต้นทุนต่ำ
- มีปัญหาในเรื่อง
 - ความน่าเชื่อถือของนักวิจัย (ไม่เห็นหน้า ไม่รู้จักนักวิจัย)
 - การจัดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์
 - ยากในการควบคุมการสัมภาษณ์
 - ไม่เห็นลักษณะท่าทางของผู้ถูกสัมภาษณ์
 - ยากในการถามคำถามที่มีความยากในการอธิบาย
- ส่วนใหญ่ใช้ในการถามเพิ่มเติมมากกว่าจะเป็นวิธีหลักในการสัมภาษณ์



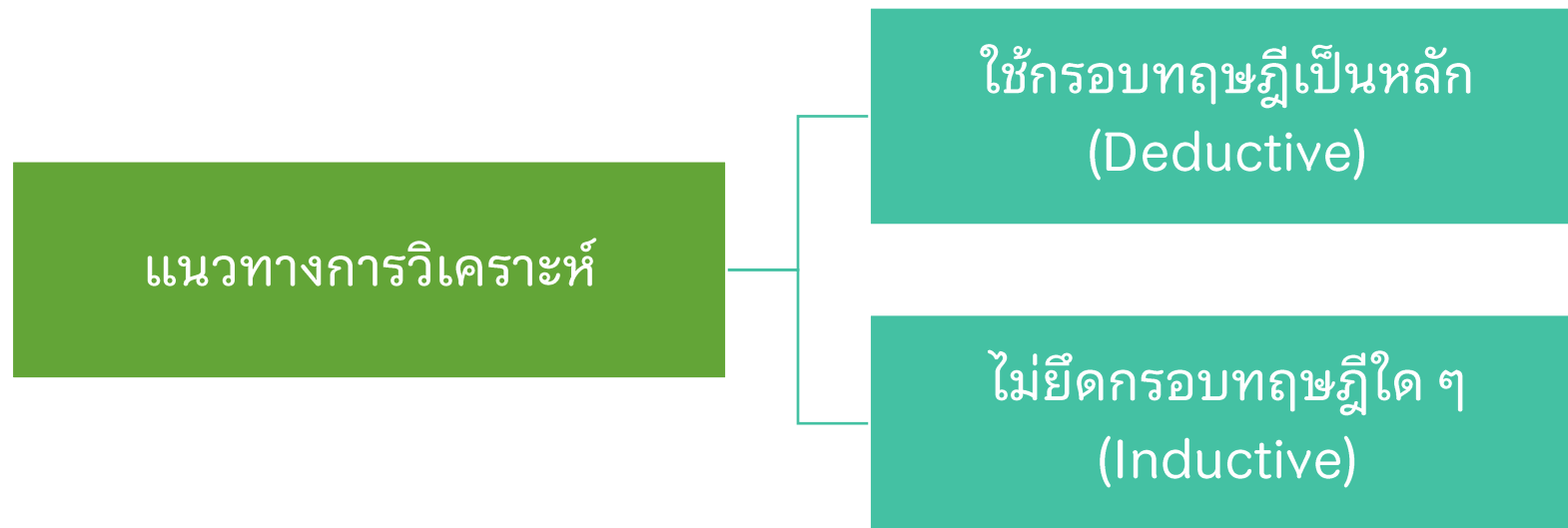
การสัมภาษณ์ทาง Electronic

- แบ่งออกได้เป็น
 - Asynchronous (Offline) เช่น Email หรือ Internet Forums
 - Synchronous (Real time) เช่น Zoom, MS Teams
- ข้อดี
 - ผู้ถูกสัมภาษณ์อยู่ที่ที่ห่างไกล หลายที่
 - ไม่จำเป็นต้องทำการจดบันทึก (คอมพิวเตอร์ทำการบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ)



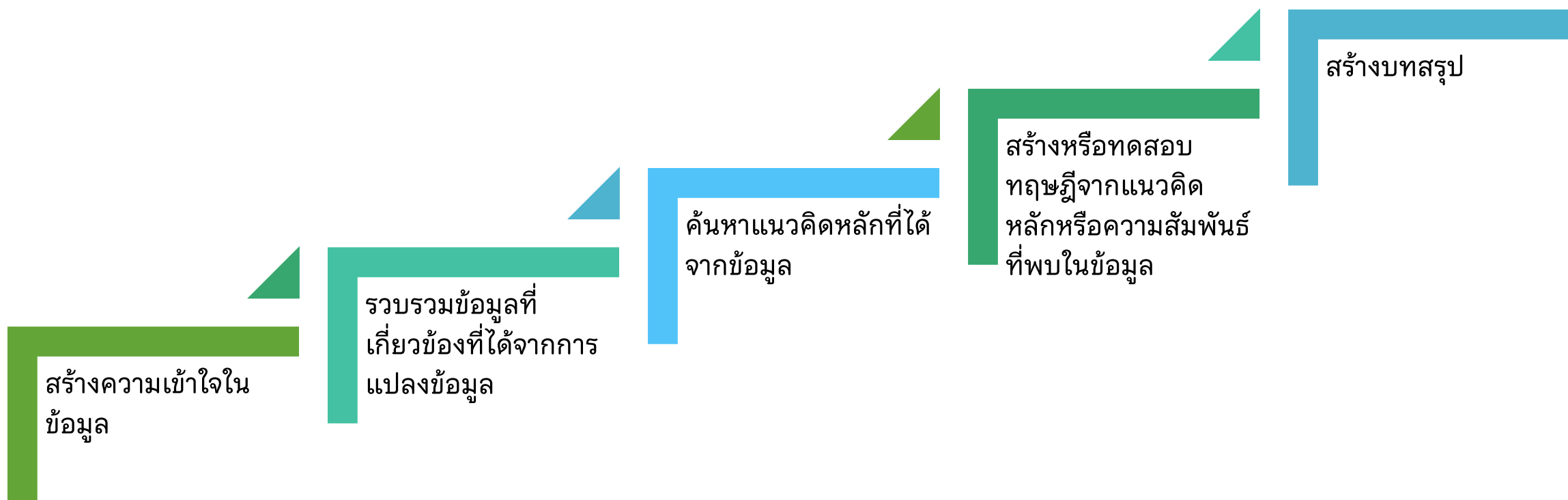
การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ

แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ



- เชื่อว่าทฤษฎีจะเกิดขึ้นเองจากกระบวนการเก็บข้อมูลและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น จึงไม่เริ่มจากทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง แต่จะเริ่มหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล และสร้างสมมติฐานเพื่อที่จะทดสอบ

ขั้นตอนหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ



การแปลงข้อมูล

- การแปลงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้อยู่ในรูปแบบของเอกสาร
 - ถอดคำพูดที่ได้จากคลิปเสียง
 - ใช้ Software ช่วยในการแปลเสียงเป็นเอกสาร (Voice Recognition Software)
 - ทำการแปลงข้อมูลเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับงานวิจัยเท่านั้น
- การแปลงข้อมูลที่อยู่ในรูปของ Electronic เช่น Email

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- การจัดกลุ่มข้อมูล (Categorization)

จัดตามสิ่งที่เกิดขึ้นในข้อมูล

จัดตามสิ่งที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล (เช่น คำพูดที่ถูกพูดบ่อย ๆ ในการสัมภาษณ์)

จัดตามหลักทฤษฎีที่มีอยู่

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- **การสร้างหน่วยในการวิเคราะห์ (Unitizing Data)**

- เป็นการสร้างหน่วยที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ เช่น จำนวนคำพูดที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มของข้อมูล จำนวนบรรทัดที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จำนวนประโยค จำนวนย่อหน้า
- อาจใช้ Software เช่น
 - CAQDAS (Computer assisted (or aided) qualitative data analysis software)
 - NVivo: Leading Qualitative Data Analysis Software

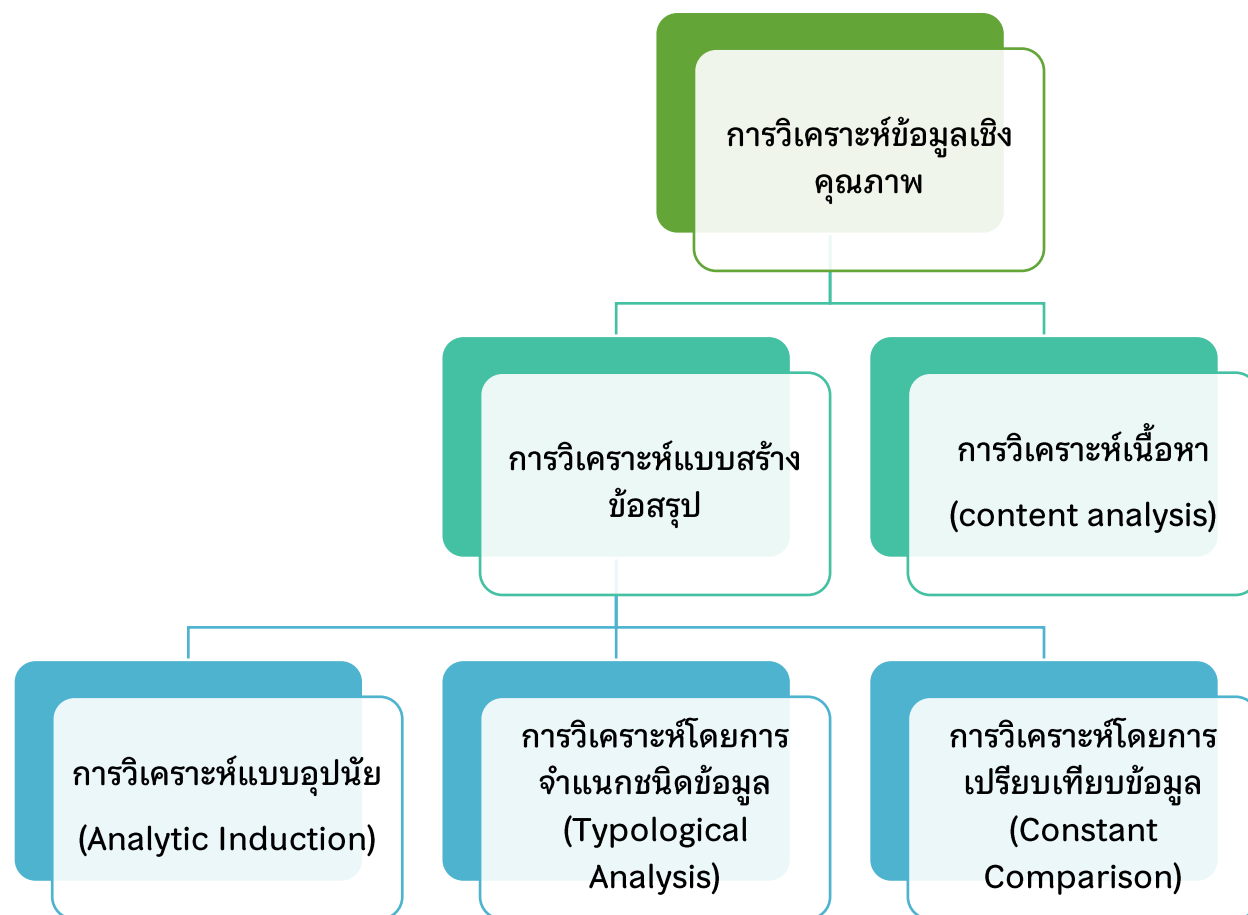
- **การสร้างความสัมพันธ์และสร้างกลุ่มของข้อมูล**

- อาจสร้าง Matrix ที่จะทำการจัดกลุ่มของข้อมูล โดยอาจจะพิจารณาจากข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่ที่สามารถจัดลงในกลุ่มที่สร้างขึ้นได้หรือไม่ ถ้าไม่ อาจจะต้องทำการจัดกลุ่มใหม่อีกครั้ง
- อาจมีการตัดกลุ่มทิ้ง รวมกลุ่มกัน เพื่อให้ได้กลุ่มที่เหมาะสม

- **การสร้างและทดสอบสมมติฐาน**

- เมื่อเจอ Pattern ของข้อมูลแล้ว อาจจะมีการสร้างสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของข้อมูลขึ้น
- ยกตัวอย่างเช่น การที่ลูกค้าจะใช้บริการทาง Internet หรือไม่จะขึ้นอยู่กับความยากง่ายของการใช้ Website

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ



การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

- เป็นการแปลความหมาย อธิบายข้อความ ตีความ ขยายข้อความ ให้เข้าใจเนื้อหาในประเด็นต่างๆ จากข้อมูลที่รวบรวมมา จนได้เป็นความรู้ใหม่ โดยการค้นหาความรู้ที่เป็นจริง จากผู้รู้จริง ในประเด็นที่ต้องการคำตอบ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่ถูกสร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่เป็นไปตามปรากฏการณ์จริงมากที่สุด และได้รับการตรวจสอบความถูกต้องจากการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้นๆ อย่างเป็นระบบ โดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ
 1. ใช้วิธีเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ
 2. เน้นความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity)
 3. อิงกรอบทฤษฎี

การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction)

- คือการตีความสร้างข้อสรุปจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เมื่อผู้วิจัยได้เห็น หรือสังเกต หลาย ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วจึงลงมือสรุป แต่หากข้อสรุปนั้นยังไม่ได้รับการตรวจสอบอื่น ๆ ก็ถือว่าผลที่ได้ เป็นสมมติฐาน หากได้รับการยืนยันก็ถือว่าเป็นข้อสรุปได้
- ข้อสรุปที่ไม่ได้รับการยืนยัน เรียกว่า สมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) การพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยเชิงคุณภาพจะแตกต่างจากการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีกรอบทฤษฎี เป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการสร้างสมมติฐานชั่วคราวในระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis)

การจำแนกข้อมูลแบบใช้ทฤษฎี

1. **การกระทำ (Acts)** คือเหตุการณ์หรือสถานการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งไม่ยาวนานหรือต่อเนื่อง
2. **กิจกรรม (Activities)** คือเหตุการณ์หรือสถานการณ์ หรือชนบประเพณีที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมีความผูกพันกับคนบางคนหรือบางกลุ่ม
3. **ความหมาย (Meaning)** คือการที่บุคคลอธิบายหรือสื่อสาร หรือให้ความหมายเกี่ยวกับการกระทำหรือกิจกรรม อาจเป็นการให้ความหมายในลักษณะเกี่ยวกับโลกทัศน์ ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน
4. **ความสัมพันธ์ (Relationship)** คือความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลหลาย ๆ คน ในสังคมที่ศึกษาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อาจเป็นรูปแบบของความเข้ากันได้ หรือความขัดแย้งก็ได้
5. **การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Participation)** คือการที่บุคคลมีความผูกพันและเข้าร่วมกิจกรรมหรือปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์
6. **สภาพหรือสถานการณ์ (Setting)** คือสภาพการณ์ที่การกระทำหรือกิจกรรมเกิดขึ้นจริง ขณะที่ทำการศึกษา

การจำแนกข้อมูลแบบไม่ใช้ทฤษฎี

- คือการจำแนกข้อมูลที่จะวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล ซึ่งอาจใช้สามัญสำนึก หรือประสบการณ์ของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะจำแนกข้อมูลเป็นชนิดง่าย ๆ ตามประเภทที่ผู้วิจัยสังเกต เมื่อจำแนกข้อมูลเป็นชนิดแล้ว ผู้วิจัยจะพิจารณาดูความสม่ำเสมอของการเกิดของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการอธิบายสาเหตุของปรากฏการณ์
- ในการจำแนกชนิดของข้อมูลเป็นทั้งที่ใช้หรือไม่ใช้ทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยจะกำหนดหน่วยวิเคราะห์ให้แก่ข้อมูลด้วย

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison)

- คือการใช้วิธีการเปรียบเทียบโดยการนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์ มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น สามารถทำได้โดยการที่ผู้วิจัยสังเกต หรือรวบรวมข้อมูลได้หลาย ๆ อย่าง แล้วนำมาแยกชนิด นำมาเปรียบเทียบกัน โดยทำเป็นตารางความสัมพันธ์ จากการเปรียบเทียบกันนี้ ผู้วิจัยอาจพบความสัมพันธ์ใหม่ของสิ่งที่สังเกตได้
- การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบนำไปสู่การสร้างทฤษฎี โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ
 1. เปรียบเทียบเหตุการณ์ ประเภทต่าง ๆ จากบันทึกภาคสนาม
 2. ประมวลประเภทของข้อมูลและคุณลักษณะ ของข้อมูลแต่ละประเภทเข้าด้วยกัน
 3. ขยายวงของการเปรียบเทียบแล้วเลือกเหตุการณ์ที่เป็นกุญแจสำคัญ
 4. การสร้างข้อสรุป จากคุณลักษณะร่วม หรือข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน

ขั้นตอนของการวิเคราะห์เนื้อหา

ทำรายชื่อบรรณานุกรมหรือข้อความที่ต้องการวิเคราะห์ แล้วแบ่งเป็นประเภท (Categories) การทำเช่นนี้จะทำให้การวิเคราะห์มีความสม่ำเสมอ

เพื่อให้ใครก็ตามที่มาเป็นผู้วิเคราะห์จะได้มีเกณฑ์และระเบียบเดียวกัน

กำหนดเกณฑ์สำหรับการวิเคราะห์

วางเค้าโครงข้อมูล

วิเคราะห์บริบทของข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาที่ปรากฏ

การวิเคราะห์มุ่งเน้นไปที่เนื้อหาที่ปรากฏ (Manifest Content) มากกว่าเนื้อหาที่แฝงอยู่ (Latent Content) โดยการวัดความถี่ของคำหรือข้อความในเอกสารที่มีอยู่เป็นหลัก ไม่ใช่คำหรือข้อความที่ผู้วิจัยตีความได้ การตีความข้อความจะกระทำในอีกขั้นตอนหนึ่งภายหลัง

ผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างลึกซึ้งรอบด้าน

การสร้างรหัสข้อมูล

