

## 4 เรื่องที่คุณควรรู้ ก่อนเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต

นักวิจัยนิยมเลือกใช้การสังเกตก็ต่อเมื่อคำถามวิจัยต้องการรู้พฤติกรรมของคน การสังเกตนี้ถือว่าเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่ดีที่สุด ตรงตามความเป็นจริง โดยเฉพาะถ้าได้ทำซ้ำๆ ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ แต่การสังเกตถือเป็นทักษะขั้นสูงที่ต้องฝึกฝนกันพอสมควร เนื้อหาในบทความนี้ ผมจึงอยากชวนทุกคนมาลองเปิดประตูทำความเข้าใจการสังเกตให้มากขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจก่อนจะเลือกใช้วิธีการสังเกต ตั้งแต่เตรียมตัวเตรียมใจก่อนจะเก็บข้อมูล เห็นทักษะจำเป็นที่จะใช้ร่วมกับการสังเกต และเข้าใจแนวทางในเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต ผ่าน 4 เรื่องที่ควรรู้ ดังนี้ครับ

### เรื่องที่ 1 ถ้ามองใจตัวเองก่อนว่า ว้าวุ่นเลยไหมที่จะสังเกต

ที่เขียนแบบนี้เพราะมีเหตุผล 2 ข้อครับ คือ

1) คนเรา “จริต” ไม่เหมือนกัน คนที่จะสังเกตได้ดี คือ ปล่อยวางได้ ถอดหัวโขนเก่ง เพราะหัวโขนเป็นที่มาของการยึดติดซึ่งทำให้เกิดอคติต่อสิ่งที่มองเห็นครับ เช่น สมมติผมสอนวิจัยอยู่แล้วนักศึกษาหลัก ผมเห็นแล้วก็เดินไปปลุกนักศึกษาให้ลุกมา แล้วเขียนบันทึกว่า “มีนักศึกษาไม่สนใจเรียนเพราะหลับในห้องบรรยาย” ข้อมูลนี้แฝงด้วยอคติของอาจารย์ครับ ตรงคำว่า ไม่สนใจเรียน เพราะอาจมีเหตุผลอื่นที่ทำให้นักศึกษาหลับ แต่เราไม่รู้ก็เป็นได้ แต่เราตัดสินใจไปแล้วว่าไม่สนใจเรียน และครั้งต่อไปก็จะไม่มีใครกล้าหลับเพราะอาจารย์จะปลุก ทำให้ไม่มีโอกาสเห็นพฤติกรรมที่แท้จริงของนักศึกษาอีก ดังนั้น ถ้าวางได้ ก็ไม่ว้าวุ่นครับ

2) คุณชอบเข้า “สังคม” ไหมครับ ที่ถามก็เพราะการสังเกตเป็นผลิตภัณฑ์ขายพ่วงครับ โปรโมชัน คือ สังเกต + สัมภาษณ์ ที่เป็นอย่างนั้นเนื่องจากเมื่อสังเกตจะเห็นพฤติกรรม ความสัมพันธ์ของคน แต่นักวิจัยจะมีข้อสงสัยตามมาว่า ทำไมหรือ

ดร.เกียรติยศ กุลเดชชัยชาญ

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

สาเหตุใดจึงทำอย่างนั้น? ซึ่งจะตอบได้ดีที่สุดก็ต่อเมื่อต้องคุยกับคนครับ การสังเกตจึงมักทำร่วมกับสัมภาษณ์ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะน่าเชื่อถือหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความสนิทและไว้วางใจของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งก็ต้องใช้เวลาสร้างสายสัมพันธ์ครับ ดังนั้น ถ้าคุณเฝ้ามองผู้คนได้โดยไม่เข้าไปแทรกแซง ไม่มีอคติ แถมยังพบปะผู้คนแล้ว ไม่ว่าจะรุ่น คุณเหมาะกับการสังเกต ถ้าไม่ผ่าน ทุกอย่างฝึกกันได้ครับ

## เรื่องที่ 2 จำไม่หมดก็จดเอาไว้จำ

ทุกคนมีบัตรประชาชนใช่ไหมครับ ลองหยิบออกมาดูทั้งสองด้านใช้เวลาสัก 30 วินาที ... เอาละ ทีนี้เอาบัตรเก็บ แล้วลองบอกผมว่า 1) ตัวอักษรภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ สีอะไรครับ ... ใช่ครับ ภาษาไทยสีดำ ภาษาอังกฤษสีน้ำเงิน 2) ภาพที่เป็นพื้นหลังบัตรทั้งสองด้านเป็นรูปอะไรครับ ... ใช่ครับ เป็นรูปวัด เป็นเหมือนอุโบสถและมีเจดีย์ยอดแหลม 3 องค์อยู่ข้าง ๆ กิจกรรมที่ผมให้ลองเล่นกัน ถ้าตอบถูกทั้งสองข้อแสดงว่า ผู้อ่านสังเกตเป็นแล้วครับ ผมพากลับมาที่ตัวอย่างห้องบรรยายอีกครั้งครับ ถ้าผมมองเห็นนักศึกษาหลักในห้องเรียน การมองเห็นจะบอกได้ว่า ผมเห็นนักศึกษาหลักในห้อง แต่ถ้าผมสังเกตผมจะบอกได้ว่า คนที่หลักเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย หลักกันกี่คน แต่ละคนนั่งอยู่บริเวณไหน ของห้อง นักศึกษาเริ่มหลับเมื่อไร มีใครปลุกใหม่ ปลุกแล้วหลับต่อหรือตื่นแล้วเรียนได้จนจบ มาถึงตรงนี้ทุกคนก็คงถามผมใครจะจำได้หมด ใช่ครับ การสังเกตที่ดีจึงมาพร้อมกับการจดบันทึกเป็นระยะ ๆ เพราะข้อมูลมีเยอะ แล้วจะเอาเวลาไหนไปจด ถ้าผมสอนอยู่ก็จัดระหว่างที่สอนครับ โดยอาจจดเป็นคำสำคัญสั้น ๆ ไว้ก่อน เมื่อเจอมุมสงบ มีเวลามากขึ้นก็มาขยายความเห็นชัดเจนขึ้นแต่ถ้าต้องไปสังเกตเพื่อทำวิจัยในพื้นที่อื่น เทคนิคที่ผมใช้บ่อย คือ ขอบไปห้องน้ำครับ เวลาส่วนตัวที่ไม่ค่อยมีใครรบกวน ก็เอาสมุดมาจดได้ครับ จากตัวอย่างก็คงพอจะบอกได้ว่า การสังเกตจะได้รายละเอียดข้อมูลมากกว่า การมองเห็นที่มักจะได้ภาพรวม คนสังเกตนอกจากจะหุดาไว ต้องจำและจดบันทึกได้รวดเร็วด้วย แต่สิ่งที่จดจะต้องเป็นข้อเท็จจริงนะครับ ไม่ใช่ความเห็นของผู้วิจัย ซึ่งความเห็นจะเปลี่ยนเป็นข้อเท็จจริงได้ ถ้าสังเกตซ้ำหรือสัมภาษณ์เพิ่มเติมครับ

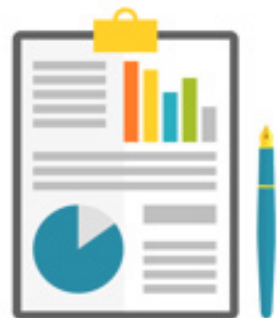


### เรื่องที่ 3 ปรับตัวจากคนนอกสู่คนใน

เนื่องจากผลการสังเกตจะน่าเชื่อถือหรือไม่ขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ

1) ความไว้วางใจ การยอมรับให้เป็น “สมาชิก” ในพื้นที่นั้นๆ ถ้าคนในพื้นที่ยอมรับแล้วก็เป็นเรื่องปกติที่จะแสดงพฤติกรรมจริงออกมาให้เห็น ซึ่งถ้าหากผู้วิจัยเป็นคนในพื้นที่ คู่คนเคยมาก่อนหน้าแล้วก็ไม่ต้องเสียเวลาทำความเข้าใจ ปรับจูนกัน เมื่อกล่าวถึงเรื่องนี้มักมีคำถามต่อมาว่า เราควรบอกให้ทุกคนรู้ใหม่ว่าเรามาสังเกตเพื่อทำวิจัย คำตอบนี้อธิบายกันได้หลากหลาย คนที่ตอบว่า ไม่ควรบอกเพราะควรปกปิดสถานะที่แท้จริงเพื่อให้คนในพื้นที่ไม่แตกตื่น ถ้าบอกแล้วคนในพื้นที่จะมองเราเป็นคนแปลกหน้า จะไม่แสดงธาตุแท้ออกมาให้เห็น เก็บข้อมูลวิจัยให้เสร็จก่อนค่อยมาเฉลย ก็ตอบได้ครับ (และก็ต้องไปตอบกับ IRB ในสถาบันของผู้อ่านด้วยว่า มันไม่มีทางเลือกอื่นจริงๆ จึงต้องทำแบบนั้น) แต่ผมอาจมองต่างไป ก็บอกไปเลยครับว่าจะมาทำวิจัย แล้วถ้าคนในพื้นที่นั้นทำอะไร เราก็ไปช่วยเขาทำงาน ให้ความเห็นที่เป็นประโยชน์ ระยะทางพิสูจน์ม้า กาลเวลาพิสูจน์คน ค่อยๆ รู้จักกันไปให้คนในพื้นที่เปลี่ยนสถานะจากคนนอกมาเป็นสมาชิกคนในเอง แบบนี้ยิ่งเย็นกว่าครับ แต่ถ้าผู้อ่านบอกว่า เฮ้ย ! ฉันไม่ได้มีเวลามากขนาดนั้น เรามีวิธีการที่จะช่วยลดเวลาทำงานได้ครับ เช่น ลองเก็บข้อมูลจากบุคคลแวดล้อมหลายคน ใช้ผู้วิจัยที่มาจากหลายภาควิชา หรือใช้วิธีเก็บข้อมูลที่มากกว่าหนึ่งวิธี แล้วนำผลมาเปรียบเทียบกัน ก็ช่วยทำให้งานวิจัยน่าเชื่อถือได้ครับ แถมไม่เสียความรู้สึกเมื่อต้องจากลากันไปครับ

2) ความเข้าใจในวัฒนธรรม เราคงต้องยอมรับว่าในทุกพื้นที่มีค่านิยม วิธีคิดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมและวิถีปฏิบัติของคนด้วย เช่น ผมทำงานที่ศูนย์ SHEE ที่นี้เจ้านายไม่บังคับว่าจะต้องมาที่ทำงานทุกวัน ขอให้งานมีผลลัพธ์ที่ดีก็พอ แต่วิถีปฏิบัตินี้ไม่เหมือนกับที่ภาควิชาคลินิก เพราะภาควิชามีงานบริการ มีผู้ป่วยต้องดูแล คนที่ทำงานในภาควิชาคลินิกจึงจำเป็นต้องมาที่ทำงานทุกวัน หรือถ้ามีเหตุฉุกเฉินโทรเรียกก็ต้องมา ความแตกต่างแบบนี้ ถ้าผมจะไปสังเกตที่ภาควิชาคลินิก ผมก็คือคนนอกที่ไม่รู้เรื่องอะไรเลยแม้จะทำงานอยู่ในคณะเดียวกัน หน้าที่ผมนอกจากจะไปสังเกตในพื้นที่ให้คนยอมรับ ผมต้องอธิบายสิ่งที่เห็นให้ตรงกับมุมมอง วิธีคิดของคนในภาควิชาคลินิกแสดงออกมาด้วย ผลจึงจะน่าเชื่อถือครับ



## เรื่องที่ 4 แนวทางการสังเกต

ก่อนการสังเกต นอกจากเตรียมตัวเราแล้ว ต้องวางแผนก่อนลงพื้นที่ทุกครั้งก็สำคัญครับ เพราะเราไปสังเกตคน ความท้าทายจึงเกิดขึ้นเพราะคำว่า “โอกาส” แนวทางในการเก็บข้อมูลจึงมี 2 วิธีการครับ

1) สังเกตและจดทุกอย่างในพื้นที่ที่พบเห็น เพื่อบันทึกทุกอย่างที่เป็นโอกาสจะตอบคำถามวิจัย เหมือนการเขียนบรรยายเรื่องราวลงในสมุดบันทึกส่วนตัว โดยใช้หลักการ ใคร (จำนวน ลักษณะทั่วไปและแปลกตา สถานะสังคม) ทำอะไร (ทำคนเดียว หรือทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่น) ที่ไหน (สถานที่ บริเวณที่เกิดเหตุการณ์) อย่างไร (ท่าบทร่างท่าอะไรอยู่ เรียงลำดับเหตุการณ์ก่อนหลัง) ข้อดี คือ ได้ข้อมูลมากทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับคำถามวิจัย สังเกตทุกคน ไม่กำหนดเวลาสถานที่เก็บข้อมูล เช่น

“ฉันสังเกตเห็นในห้องที่ถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงมาจากห้องบรรยายใหญ่พบว่า นักศึกษาชั้นปี 2 แถวหน้าที่นั่งใกล้กับจอโทรทัศน์ จดข้อความที่อาจารย์บรรยาย ขณะที่นักศึกษาส่วนใหญ่ตั้งแต่แถวสองไป มองหน้าจอเฉยๆ บางส่วนนั่งเล่นเกมออนไลน์ในมือถือ เมื่อสอนไปสัก 30 นาที นักศึกษาแพทย์แถวหลังสุดนอนหลับ และนักศึกษาแพทย์ที่เล่นเกมออนไลน์ในมือถือเริ่มจับกลุ่มพูดคุยกัน” แต่วิธีการเก็บข้อมูลแบบนี้ก็มีข้อจำกัด คือ ใช้เวลานานและผู้วิจัยอาจมีอคติเกิดความลำเอียงในการจดบันทึกระหว่างสังเกตได้

2) สังเกตเฉพาะสิ่งที่ตอบคำถามวิจัย จากการสังเกตและจดทุกอย่าง ก็มีนักวิจัยเชิงคุณภาพรุ่นใหม่เสนอว่า มันเหนื่อยนะ ในเมื่อมีทฤษฎีเป็นขอบเขตที่สนใจแล้ว ก็เลือกกำหนดไปเลยว่า จะสังเกตใคร สังเกตพฤติกรรมอะไร ช่วงเวลาใด สถานที่ไหนที่เราคิดว่ามีโอกาสจะตอบคำถามวิจัยไปเลย ข้อดี คือ ใช้เวลาน้อยกว่าและข้อมูลที่ได้อาจมีคติน้อยกว่าการจดบันทึกทุกอย่าง เพราะสนใจจุดพฤติกรรมบางอย่าง ผลเป็นความถี่หรือร้อยละ สรุปเป็นแบบแผนพฤติกรรมได้ง่าย เช่น ผู้วิจัยต้องการสังเกตประเด็นความตั้งใจเรียน ผู้วิจัยก็จะเขียนขอบเขตในการสังเกต ดังนี้

**ตัวแปร :** ความตั้งใจเรียน

**ใคร :** นักศึกษาที่กำลังเรียนอยู่ในห้องบรรยาย

**สถานที่ :** ห้องบรรยายที่มีอาจารย์สอนอยู่และที่ถ่ายทอดสดผ่านจอโทรทัศน์

**เวลา :** รายวิชา SIHE 544 สังเกตเวลา 17.00-20.00 น. บันทึกข้อมูลทุก 30 นาที วันที่ 15, 30 พ.ย.66

**พฤติกรรมที่สนใจ :** 3 พฤติกรรม คือ 1) ตอบสนองระหว่างบรรยาย 2) ตอบและตั้งคำถาม 3) การทำกิจกรรมในห้องเรียน **หน่วยในการนับ :** จำนวนคนและความถี่ที่แสดงพฤติกรรม

**เครื่องมือที่ใช้ :** แบบสังเกตทริบิก ดังรายละเอียด



รายการ	ไม่ตั้งใจเรียน	ปกติ	ตั้งใจเรียน
ตอบสนองระหว่างบรรยาย	หลับ (n) ..... (f) .....	สบตา/พยักหน้า(n) ..... (f) .....	จดบันทึก (n) ..... (f) .....
ตอบและตั้งคำถาม	เงิบ (n) ..... (f) .....	ตอบคำถาม (n) ..... (f) .....	มียกมือถาม (n) ..... (f) .....
การทำกิจกรรมในห้องเรียน	ปลื้มตัว (n) ..... (f) ..... อยู่เฉย (n) ..... (f) .....	มีส่วนร่วม (n) ..... (f) .....	
หมายเหตุ .....			

ข้อจำกัดของวิธีการนี้ คือ ผู้วิจัยอาจจะพลาดไม่ได้สังเกตพฤติกรรมอื่นๆ ที่เกิดขึ้นเพราะจ้องดูพฤติกรรมที่ตนสนใจ แต่ก็สามารถเขียนในช่องหมายเหตุเพิ่มเติมได้ครับ

จากที่เขียนเล่ามาทั้งหมด ผมเชื่อว่าผู้อ่านทุกคนคงพอเข้าใจแล้วว่า หากสนใจจะเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตจะต้องทำอย่างไรบ้าง และอาจมีผู้อ่านหลายคนบ่นว่า “ตอนแรกก็อยากสังเกตอยู่แต่อ่านจบแล้วดูยากจัง” หรือ “อ่านจบครบ 4 ข้อ เทวิธีการสังเกตเลยนี่ดีกว่า” ผมก็จะบอกว่า ใจเย็นครับ สาเหตุที่ทำให้ผู้อ่านรู้สึกว่ามันยากเพราะการสังเกตเป็นสิ่งใหม่ไม่คุ้นเคยครับ ก็เหมือนกับถ้าส่งผมไปตรวจผู้ป่วยใน OPD ไปเข้าห้องปฏิบัติการ ผมก็ไปไม่เป็นเหมือนกัน การสังเกตเป็นทักษะที่อาจใช้เวลาฝึกฝนครับ แต่ประโยชน์ที่ได้รับในงานวิจัยก็มากมายอยู่เพราะคนเราพูดโกหกจากการสัมภาษณ์สนทนากลุ่มได้ แต่พฤติกรรมที่แสดงออกมาลอกกันได้ยากครับ

สำหรับท่านที่อ่านจบ 4 ข้อแล้ว รู้สึกลังเลใจที่จะสังเกต ผมจะบอกว่ายากกังวลครับ ขอแค่ให้ผู้อ่านสนใจจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เราคนศูนย์SHEE ยินดีให้คำปรึกษาและช่วยสอนทักษะดังกล่าวจนผู้อ่านเกิดความมั่นใจพร้อมที่จะนำไปใช้งานครับ เพียงแค่คลิก [SHEE consult](https://shee.consult) เพื่อนัดหมายตามวันเวลาที่ผู้อ่านสะดวกได้เลย เจ้าหน้าที่ศูนย์ SHEE จะรีบติดต่อกลับมาผู้อ่านทุกคนครับ แล้วเจอกันนะครับ ; )



หากผู้อ่านมีคำถามวิจัยที่สนใจจะทำแต่มีความกังวลใจ สามารถนัดหมายเพื่อพูดคุยออนไลน์กันได้นะครับที่ SHEE consult อาจารย์ศูนย์ SHEE ยินดีต้อนรับทุกคนครับ

<https://shee.si.mahidol.ac.th/index.php/consult>