

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

เทคนิคการวิจัยในการศึกษาเรื่อง 'ทิศทางการปรับตัวของบริษัทตัวแทนโฆษณาในยุคสังคมข่าวสาร' (ทศวรรษ 2000) ครั้งนี้จะใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยอนาคตวิธีหนึ่ง

ปัจจุบันนี้ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆได้ให้ความสนใจการวิจัยอนาคตค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันเป็นไปในอัตรารวดเร็วจนมีผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ให้ต้องพร้อมที่จะปรับตัวโดยเฉพาะการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม ผลงานการศึกษาเกี่ยวกับอนาคตที่ได้รับความสนใจเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป ได้แก่ ผลงานของ อัลวิน ทอฟฟ์เลอร์ (Alvin Toffler), อาร์เธอร์ ซี. คลาร์ก (Arthur C. Clark), จอห์น แมคเฮล (John McHale), มาร์แชล แมคลูฮัน (Marshall McLuhan), เฮอริมาน คาน (Herman Kahn), แอนโธนี เจ. วินเนอร์ (Anthony J. Wiener), ซีโอดอร์ เจ. กอร์ดอน (Theodore J. Gordon), ฯลฯ แต่งานเขียนที่เป็นที่รู้จักและถูกหยิบยกขึ้นมากล่าวถึงมากที่สุดเมื่อพูดถึงอนาคต ก็คืองานเขียนของ อัลวิน ทอฟฟ์เลอร์ ในหนังสือชื่อ Future Shock, The Third Wave และ Power Shift (อ้างจากรัชนี้ วงศ์วรรณ, 2534)

การศึกษาเกี่ยวกับอนาคตนี้ ในปัจจุบันได้มีทฤษฎีและเทคนิคการศึกษาที่เป็นระบบ ดังที่ ศ.เทียนฉาย ก็ระพันธ์ได้กล่าวไว้ว่า การวิจัยอนาคต (Future Research) เป็นการศึกษาเพื่อมองถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่น่าจะเป็นไปในอนาคต รวมถึงปฏิสัมพันธ์และผลกระทบในระหว่างเหตุการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆที่น่าจะเกิดขึ้น หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการวิจัยอนาคตหมายถึงวิธีการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับแนวโน้มต่างๆที่เป็นทางเลือกของเรื่องที่ศึกษาที่คาดว่าจะเป็นไปได้ (Possible) หรือน่าจะเป็นไปได้ (Probable) โดยมีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อบรรยายอนาคตรูปแบบต่างๆ ที่เป็นไปได้ หรือน่าจะเป็นของกลุ่มประชากรที่ศึกษา
2. เพื่อประเมินสถานการณ์ในปัจจุบันกับความรู้ต่างๆ ที่เรามีอยู่ในปัจจุบันกับอนาคตที่เป็นไปได้ในแต่ละทาง
3. เพื่อบ่งชี้ผลกระทบและผลต่อเนื้อที่เป็นไปได้ต่างๆ ของแต่ละอนาคต
4. เพื่อให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าเกี่ยวกับอนาคตที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นได้
5. เพื่อให้เข้าใจเบื้องหลังของกระบวนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

นาคยา บิลันชานนท์ ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการศึกษาอนาคตว่าจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. เวลา การกล่าวถึงเวลาในอนาคตศาสตร์ มักกล่าวเป็นช่วงเวลาจาก 5-50 ปี หรือบางทีก็มากกว่านี้ หรือบางทีก็กล่าวเป็นระยะเวลา เช่น จากนี้ไปอีก 20-30 ปีข้างหน้า อย่างไรก็ตาม ภาพที่เรามองเกี่ยวกับอนาคต ประเด็นสำคัญมิได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างกันที่เวลา แต่เป็นเรื่องของการเน้นถึงสภาพเงื่อนไขและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเวลาผ่านไปมากกว่า การกำหนดเวลา มีผลต่อความเป็นไปได้ของอนาคตของสิ่งที่เรากำลังศึกษา และทางเลือกที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของสิ่งนั้นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจในปัจจุบันด้วย

2. ปัญหา ปัญหาที่นักวิจัยอนาคตให้ความสนใจมีอยู่อย่างน้อย 3 ลักษณะ คือ

ประการที่ 1 มิใช่เป็นปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหรือการตัดสินใจของใคร โดยเฉพาะ

ประการที่ 2 มักจะนำแนวทางต่างๆ จากหลายสาขาวิชามาใช้ในการแก้ปัญหาโดยให้สัมพันธ์กับปัญหา

ประการที่ 3 ปัญหาอาจก่อตัวขึ้นเพื่อการวิเคราะห์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่การแก้ปัญหาที่แน่นอนยังไม่สามารถคาดหวังได้

3. ความไม่แน่ใจและความไม่ต่อเนื่อง ความไม่แน่ใจเป็นเรื่องธรรมดาในกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันของคนเรา โดยเฉพาะกิจกรรมที่มีลักษณะอาศัยประสบการณ์เป็นองค์ประกอบ ปรากฏการณ์ในบางอย่างเราอาจทราบความเป็นไปได้ของโอกาสที่สิ่งนั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่ ถ้าหากปรากฏการณ์นั้นมีลักษณะของความต่อเนื่องที่เคยเป็นมาและดำเนินอยู่ต่อไป กรณีเช่นนี้ ความไม่แน่ใจในการศึกษาอนาคตของสิ่งนั้นก็อาจมีมาก แต่ในสภาพความเป็นจริงในสังคม ปรากฏการณ์หลายอย่างมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่คงที่ เนื่องจากมีตัว

แปรอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับกาเปลี่ยนแปลงนั้น บางครั้งก็เหลือวิสัยที่จะทราบหรือควบคุมตัวแปรเหล่านั้นไว้ล่วงหน้าได้ ลักษณะเช่นนี้ความไม่แน่ใจจะมีมาก ดังนั้น สิ่งที่เรากำลังเผชิญอยู่ก็คือ ปัญหาหรือปรากฏการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่ต่อเนื่องและมีตัวแปรอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ซึ่งนักวิจัยอนาคตให้ความสำคัญมากว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สำคัญของการศึกษาอนาคต

4. ความพอเพียง เนื่องจากอนาคตเป็นเรื่องของความไม่แน่ใจ เพราะข้อจำกัดในเรื่องความรู้เกี่ยวกับอนาคตของสิ่งนั้น และเพราะว่าอนาคตโดยตัวของมันเองเป็นผลของการตัดสินใจที่ยังมาไม่ถึง ผลที่ได้จากการวิจัยอนาคตจึงมีลักษณะที่ไม่รู้จักพอ ไม่ยุติที่ผลอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่มักจะมีทางเลือกหลายทาง การวิจัยอนาคตไม่ได้มีเป้าหมายเบื้องต้นอยู่ที่การพยากรณ์ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น แต่เป็นการจัดเตรียมภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นไว้ล่วงหน้ามากกว่า ดังนั้น การวิจัยอนาคตจึงมักเกี่ยวข้องกับการแสวงหาทางเลือกแห่งอนาคต

5. ทฤษฎี โดยทั่วไปแล้วการวิจัยอนาคตไม่ได้ผูกพันอยู่กับทฤษฎีที่อธิบายความเป็นเหตุเป็นผลของเหตุการณ์ต่างๆ ได้ แต่ก็ได้หมายความว่า การวิจัยอนาคตจะใช้วิธีการพยากรณ์โดยอาศัยสัญชาตญาณ แต่ในการตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ต่างๆ และการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ นักวิจัยอนาคตจะมีอิสระมากกว่านักสังคมศาสตร์ที่มักจะใช้ปรากฏการณ์ที่เคยเป็นมาและที่เป็นอยู่เท่านั้น ดังนั้น การวิจัยอนาคตจึงเป็นความพยายามที่จะใช้และสร้างทฤษฎีตลอดจนข้อสมมุติในเชิงทฤษฎีต่างๆ อาจกล่าวได้ว่าการวิจัยอนาคตมีผลต่อการพัฒนาทฤษฎีต่างๆ

6. เทคนิคการวิเคราะห์ บางครั้งมีผู้กล่าวว่า การวิจัยอนาคตมีลักษณะของการพยากรณ์แบบการใช้จินตนาการ โดยยกตัวอย่างเทคนิคการพยากรณ์แบบ Scenario, Delphi และ Morphology ซึ่งตรงข้ามกับวิธีการที่มีลักษณะเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ แต่ความจริงแล้วในการศึกษาเรื่องเดียวกัน การใช้เทคนิคเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องแยกออกจากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ นอกจากนี้วิธีการอื่นๆ เช่น System Analysis และ Policy Analysis ก็มีผู้นำมาใช้กับการวิจัยอนาคตด้วย ดังนั้น เทคนิคของการวิจัยอนาคตจึงมี ลักษณะของการผสมผสานกันระหว่างวิธีการทางวิทยาศาสตร์และวิธีการเชิงพรรณนา

7. การนำผลที่ได้ไปใช้ ผลที่ได้จากการวิจัยอนาคตได้นำไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและการตัดสินใจ ตลอดจนให้ข้อมูลแก่หน่วยงานที่ต้องการข้อมูลเฉพาะเรื่อง

8. ความสัมพันธ์กับวิธีการวางแผน การวิจัยอนาคตมีส่วนร่วมในการวางแผนและวิธีการตัดสินใจอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าการวางแผนเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่รวมถึงการเตรียมการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายและคุณค่าอย่างใดอย่างหนึ่งที่ปรากฏอยู่ ดังนั้น การวางแผนจึงต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนและการพัฒนาสภาพแวดล้อมของสิ่งหนึ่งสิ่งใดในอนาคตด้วย

9. ค่านิยม เป้าหมายและปทัศสถาน บางคนกล่าวว่าเรื่องของค่านิยม ปทัศสถาน ควรแยกออกจากการวิจัยอนาคต โดยให้ความเห็นว่าการวิจัยอนาคตมีอิทธิพลต่อการวางแผนและการตัดสินใจไม่โดยตรงก็โดยอ้อม อย่างไรก็ตาม อนาคตของสิ่งที่มีพื้นฐานของค่านิยม เป้าหมายและปทัศสถานต่างกันย่อมมีผลต่อการวางแผนและความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงค่านิยมและเป้าหมายไว้ล่วงหน้า อาจสรุปได้ว่า ทั้งค่านิยม เป้าหมาย และปทัศสถานล้วนมีผลต่อการทำให้สิ่งที่เรากำลังศึกษาเกี่ยวกับ อนาคตมีผลต่าง ๆ กันไปด้วย

สำหรับเทคนิคการวิจัยอนาคตนั้นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่เป็นที่รู้จักและนิยมนำมาใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. Scenario
2. Trend Extrapolation
3. Cross-impact Analysis
4. Simulation Modelling
5. Delphi
6. Ethnographic Future Research
7. Ethnographic Delphi Future Research

การศึกษาเรื่อง "ทิศทางการปรับตัวของบริษัทตัวแทนโฆษณาในยุคสังคมข่าวสาร (ทศวรรษ 2000)" ครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่ใช้วิธีการวิจัยอนาคตโดยเทคนิคเดลฟาย ดังนั้น จึงจะขอกล่าวถึงเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย ดังนี้

Delphi

เป็นเทคนิคการวิจัยอนาคตที่ใช้วิธีการรวบรวมความคิดเห็นที่พ้องต้องกันในกลุ่มหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใด ข้อตกลงในความคิดเห็นนี้จะกำหนดออกมาเป็นคำนำหน้านักที่สะท้อนให้เห็นระดับของความคิดเห็นที่แตกต่างกับของสมาชิกในกลุ่มนั้นหรือเป็นขบวนการที่เสาะหาความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มคน เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคตในเรื่องเกี่ยวกับเวลา ปริมาณหรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นที่นี้โดยใช้วิธีการเสาะหาความคิดเห็นด้วยการใช้แบบสอบถามแทนการเรียกประชุม

เทคนิคเดลฟาย เริ่มนำมาใช้ในการวิจัยเป็นครั้งแรกโดย Dalkey , Helmer และ Rescher แห่ง The Rand Corporation ในแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา เมื่อประมาณปี พ.ศ.2495 แต่งานวิจัยดังกล่าวยังไม่เป็นที่เผยแพร่ จนกระทั่งประมาณปี พ.ศ.2500 ผลงานการวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นผลงานของ The Club of Rome จึงเป็นที่รู้จัก

The Club of Rome เริ่มขึ้นจากนักเศรษฐศาสตร์ชาวอิตาลีชื่อ Dr. Aurelio Peccei ได้เชิญนักวิชาการ นักวิทยาศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์ นักมนุษยศาสตร์ นักการอุตสาหกรรม และอื่นๆ รวม 30 คน ไปสัมมนาที่ Accademia dei Lincei ในกรุงโรม โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัญหาสำคัญของโลกร่วมกัน ทั้งในแง่ของ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพธรรมชาติอื่นๆ โดยเฉพาะการศึกษาปัญหาที่ไม่อาจพิจารณาจากแง่มุมใดมุมหนึ่งเพียงด้านเดียว และไม่อาจทำได้โดยคณะจากประเทศใดเพียงประเทศเดียว โดยประสงค์จะให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่จะเป็นประโยชน์กับผู้ตัดสินใจบริหารประเทศและคนทั่วไปให้ได้ระลึกรู้ถึงความสำคัญของปัญหาต่างๆ เหล่านั้น และหาทางแก้ไขร่วมกันได้ ผลงานของ The Club of Rome ที่เป็นที่รู้จักโครงการชื่อ The Project on the Predicament of Mankind โครงการนี้มุ่งวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่กระทบต่อมนุษยชาติในทุกประเทศร่วมกัน เป็นต้นว่า ปัญหาความยากจน ปัญหาสิ่งแวดล้อม การขยายตัวของเมืองอย่างขาดทิศทาง ปัญหาเงินเฟ้อและเศรษฐกิจด้านอื่นๆ ตลอดจนการเปลี่ยนสภาพความเชื่อในสถาบัน และการไม่ยอมรับคุณค่าของประเพณีทางสังคม การวิเคราะห์ปัญหานั้น เป็นการพิจารณาทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีไปพร้อมๆกัน โดยศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้นร่วมกันด้วย

เดลฟายรูปแบบเดิมมีลักษณะเฉพาะ ต่อมาภายหลังได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่หลักการและระเบียบวิธีใหญ่ ๆ ยังคงเหมือนเดิม คือการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นระบบ โดยการขอให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทำการคาดการณ์ว่าแนวโน้มหรือเหตุการณ์แต่ละอย่างจะเกิดขึ้นเมื่อใด หรือทำการคาดการณ์ว่าภายในเวลาที่กำหนด เช่น อีก 20 ปีข้างหน้าจะมีแนวโน้มหรือเหตุการณ์ใดที่จะเกิดขึ้นบ้าง หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ แล้วป้อนผลการวิเคราะห์ ซึ่งปกติจะอยู่ในรูปของสถิติง่าย ๆ กลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาคำตอบเดิมของตนเองเทียบกับของกลุ่ม แล้วทำการคาดการณ์ หรือตอบตามรูปแบบที่ผู้วิจัยกำหนดอีกครั้งหนึ่ง ผู้วิจัยก็จะนำคำตอบไปวิเคราะห์ใหม่แล้วอาจป้อนข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์กลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง โดยปกติกระบวนการทำซ้ำ (Iterative Process) แบบนี้จะดำเนินต่อไปราว ๆ สองหรือสามรอบหรือจนกว่าจะได้คำตอบที่เป็นฉันทามติ (Consensus) ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการทำซ้ำดังกล่าวก็เพื่อที่จะกรอง (Refine) ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญนั่นเอง

ขั้นตอนการวิจัยเดลฟาย อาจสรุปเป็นขั้นตอนใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Panel Experts) ผู้วิจัยจะต้องหาวิธีและทำการคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในเรื่องที่จะศึกษา โดยปกติจะมีประมาณตั้งแต่สิบกว่าคนขึ้นไปจนถึงประมาณร้อยคน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายการวิจัย ความซับซ้อนของเรื่องที่ศึกษา เวลาและงบประมาณ
2. กำหนดประเด็นแนวโน้มและสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ซึ่งมักจะอยู่ในรูปของแบบสอบถาม หรือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
3. ทำเดลฟายรอบที่หนึ่ง โดยการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญหรือสัมภาษณ์ (ตัวต่อตัวหรือโดยการใช้โทรศัพท์) หรือทำการประชุมทางไกล (Tele-Conferencing) โดยผ่านระบบสื่อสารทางเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์
4. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่หนึ่ง
5. ทำเดลฟายรอบที่สอง โดยรอบนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะได้รับข้อมูลป้อนกลับในเชิงสถิติ (Statistic Feedbacks) ที่เป็นของกลุ่มโดยรวม เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของกลุ่มผนวกด้วยคำตอบเดิมของตนเอง แล้วขอให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน พิจารณาคำตอบใหม่
6. ทำเดลฟายรอบที่สาม...สี่
7. สรุปและอภิปรายผล โดยการเสนอแนวโน้มที่มีฉันทามติตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้แล้วอภิปรายจากผลการวิจัย

การเลือกกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ควรจะเป็นบุคคลที่มองหรือคาดการณ์อนาคตได้อย่างชัดเจน และถูกต้องมากกว่าคนธรรมดาทั่วไป เป็นผู้ที่รอบรู้และรู้สึกในประเด็นที่ศึกษาอย่างจริงจัง อาจเป็นผู้ที่ศึกษาเรื่องดังกล่าวมาเป็นเวลานาน เป็นผู้มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ หรือมีประสบการณ์โดยตรงกับเรื่องที่ศึกษา ยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจและเห็นความสำคัญของการวิจัยเรื่องนั้นด้วย

วิธีการคัดเลือกกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยอาจเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อคัดกลุ่มคนที่ จะเข้าร่วมในการวิจัย หรืออาจจะอาศัยการสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิในวงการนั้นๆ ให้เสนอรายชื่อบุคคลซึ่งควรได้รับการเลือกสรรให้เป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ การคัดเลือกนี้จำเป็นต้องพิจารณากันอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้เหมาะสมจริงๆ เกี่ยวกับจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการวิจัยตามเทคนิคเดลฟายนั้นขึ้นอยู่กับธรรมชาติของปัญหาและจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิที่มีอยู่จริงเป็นสิ่งสำคัญ แต่จากการศึกษาวิจัยของ แมคมิลแลน (Thomas T. Macmillan) พบว่า หากจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน (Error) จะมีน้อยมาก

การลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิที่จะใช้ในการวิจัยแบบเดลฟาย ซึ่งแมคมิลแลน ได้เสนอในที่ประชุมประจำปีของ California Junior Colleges Association เมื่อปี พ.ศ. 2514 ดังนี้

ตารางที่ 1 การลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ	การลดลงของความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนลดลง
1-5	1.20-0.70	0.50
5-9	0.70-0.58	0.12
9-13	0.58-0.54	0.04
13-17	0.54-0.50	0.04
17-21	0.50-0.48	0.04
21-25	0.58-0.46	0.04
25-29	0.46-0.54	0.04

ปัญหาที่ใช้การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย

ส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการวางแผน การหาหลักการการทำนายอย่างกว้างๆ ในอนาคตซึ่งไม่สามารถหาข้อมูลตัวเลขที่แน่นอนมาใช้เพื่อการแก้ปัญหาได้ ในการเลือกปัญหาที่จะนำมาใช้กับเทคนิคเดลฟายนั้น สุวรรณา เข็อรรัตนพงศ์ ได้กล่าวไว้ว่าควรใช้เทคนิคเดลฟายเมื่อมีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่จะทำการวิจัยไม่มีคำตอบที่ถูกต้องแน่นอน แต่สามารถวิจัยปัญหาได้จากการรวบรวมตัดสินแบบอัตวิสัย (Subjective Judgements) ของผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานั้นๆ
2. ปัญหาที่จะทำการวิจัย ต้องการความคิดเห็นหลายๆด้าน จากประสบการณ์หรือความรู้ความสามารถของผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานั้นๆ
3. ผู้วิจัยไม่ต้องการให้ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน มีผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อการพิจารณาตัดสินปัญหานั้นๆ
4. การพบปะเพื่อนัดประชุมของกลุ่มเป็นการไม่สะดวก เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์หรือเสียค่าใช้จ่ายและเวลามากเกินไป
5. เมื่อไม่ต้องการเปิดเผยรายชื่อบุคคลในกลุ่ม เพราะความคิดเห็นของบุคคลในกลุ่มเกี่ยวกับปัญหาที่วิจัยอาจมีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง

ส่วน นาดยา ปิลันธนานนท์ ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคนิคเดลฟายไว้ว่า

1. ปัญหานั้นไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ใดๆได้ แต่การใช้ความคิดเห็นจากตัวบุคคลเป็นกลุ่มจะให้ผลดีกว่า
2. บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบปัญหานั้น ไม่มีปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกันและต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นจริงๆ
3. การรวบรวมบุคคลให้มากที่สุดเพื่อแสดงความคิดเห็นโดยอิสระจำเป็นกว่าการที่จะให้กลุ่มบุคคลมาเผชิญหน้าแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน
4. ต้องมีเวลาและค่าใช้จ่ายอย่างเพียงพอที่จะดำเนินการด้วยวิธีนี้ได้
5. ประสิทธิภาพของการให้กลุ่มบุคคลมาเผชิญหน้ากันจะมีมากขึ้น ถ้าใช้กระบวนการสื่อสารโดยกลุ่ม

6. ความไม่เห็นพ้องต้องกันของแต่ละคน ไม่ใช่เป็นเรื่องร้ายแรงที่จะยอมรับกันไม่ได้
7. กลุ่มผู้ที่ให้ความเห็นควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะวิวิธพันธ์ (Heterogeneity) เพื่อให้ผลของความคิดเห็นมีความเที่ยง

ลักษณะเด่นของเทคนิคเดลฟาย

1. เป็นเทคนิคการวิจัยและเป็นเทคนิคในการแลกเปลี่ยนการศึกษาความเชี่ยวชาญของผู้ทรงคุณวุฒิทางตรงโดยไม่รู้จักตัว เพราะตามกระบวนการของเทคนิควิธีจะช่วยผสมผสานความเชี่ยวชาญของผู้ทรงคุณวุฒิไปด้วย
2. การตอบแบบสอบถามมีหลายรอบ ผู้ทรงคุณวุฒิมีโอกาสถกกันรองคำตอบอย่างละเอียดรอบคอบ ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสูง
3. เป็นเทคนิคที่สามารถรับข้อมูลจากคนจำนวนมากโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสภาพภูมิศาสตร์และช่วงเวลา มีกลไกการดำเนินงานง่าย เป็นการระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย และได้คำตอบที่ดีมีคุณค่ามากกว่าการจัดประชุม คำตอบหรือความคิดเห็นที่รับจากการใช้เทคนิคเดลฟาย จะเป็นความคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบอย่างแท้จริง เป็นคำตอบที่เป็นอิสระ มีอิทธิพลจากบุคคลภายนอกหรือเสียงส่วนใหญ่น้อย เพราะผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนไม่ทราบว่ามีผู้ใดบ้างที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่ได้เผชิญหน้ากันและไม่ทราบว่าผู้ทรงคุณวุฒิอื่น ๆ มีความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามอย่างไร ทุกคนจึงมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ได้เท่าเทียมกัน

ลักษณะด้อยของเทคนิคเดลฟาย

1. ผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดกรอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบ ซึ่งนอกจากจะขัดกับข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัยอนาคตที่ว่า พยายามจะหาทางเลือกของแนวโน้มทุก ๆ ทางที่เป็นไปได้แล้ว ยังเป็นการจำกัดกรอบความคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นการปิดบังอำพรางและละเลยความคิดของผู้ทรงคุณวุฒิโดยผู้วิจัยเองอย่างจงใจหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ทำให้แนวความคิดที่ได้ถูกจำกัดอยู่ในกรอบ ไม่ครอบคลุมเรื่องที่จะวิจัยเท่าที่ควร

2. การคัดเลือกและเกณฑ์การพิจารณาเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ถ้าไม่เหมาะสมดีพอจะทำให้ได้ผู้ที่ไม่มีความรู้หรือเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการความคิดเห็นอย่างแท้จริง ดังที่ ชนิตา รัชชพลเมือง ได้กล่าวอย่างนัยที่สุดผู้วิจัยจะต้องคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีลักษณะครบทั้ง 3 ประการ คือ เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีความเต็มใจ และเห็นความสำคัญของการวิจัย เพราะถึงแม้จะเป็นผู้ที่รอบรู้ในปัญหาที่ศึกษา แต่อาจไม่มีเวลาตอบแบบสอบถามทั้ง 3 รอบ หรือไม่เห็นความสำคัญของการวิจัย ก็อาจทำให้ผลการวิจัยขาดความน่าเชื่อถือได้ และถ้าเป็นการวิจัยเพื่อวางแผนหรือนโยบายก็ควรคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเข้าร่วมการวิจัยด้วย

3. การที่มีการตอบแบบสอบถามซ้ำหลายรอบเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงของคำตอบตามกระบวนการของเทคนิคเดลฟายนั้น อาจทำให้ผู้ทรงคุณวุฒิเกิดความเบื่อหน่ายหรือเกิดความรู้สึกว่าถูกรบกวนมากเกินไป อาจไม่ร่วมมือตอบแบบสอบถามในรอบต่อไป

4. ถ้าลักษณะการวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายนั้นมุ่งทำนายเหตุการณ์ในอนาคต คำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิ อาจจะเป็นการแสดงความหวังหรืออุดมคติของผู้ตอบเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ มากกว่าการทำนายความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ในอนาคต

5. มีคำถามหลายคำถามที่ยังตอบไม่ได้ เช่น จะใช้อะไรเป็นข้อมูลที่จะทำให้ทราบความอคติของผู้ทรงคุณวุฒิอย่างมีระบบ หรือจะอนุญาตให้ผู้ทรงคุณวุฒิไม่ตอบคำถามที่เห็นว่าไม่มีความเชี่ยวชาญได้หรือไม่ และการตัดสินใจของผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ต่างสาขาวิชาจะอย่างไรจึงจะนำมาผสมผสานกันให้ได้ดีที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง "ทิศทางการปรับตัวของบริษัทตัวแทนโฆษณาในยุคสังคมข่าวสาร" (ทศวรรษ 2000) จะใช้เทคนิคการวิจัยขนาดแบบเดลฟาย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ
2. การกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การเลือกกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่จะทำหน้าที่ในการตอบแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มนักวิชาการ และนักวิชาชีพ

โดยใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มนักวิชาการ ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และเป็นผู้มีอาชีพในการสอนวิชาการมาไม่น้อยกว่า 5 ปี ในมหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท ทางด้านการโฆษณา รวมทั้งหมด 4 ท่าน

เนื่องจากกลุ่มนักวิชาการเป็นผู้มีความตื่นตัวในสิ่งใหม่ๆ มีการใช้เหตุผลที่เป็นกลางและเป็นอิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ในหลายรูปแบบ จึงน่าจะช่วยให้เรื่องที่ศึกษาได้รายละเอียดในแง่ที่เป็นวิชาการหรือแนวโน้มที่เป็นไปได้หลายรูปแบบมากขึ้น

กลุ่มนักวิชาชีพ ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบวิชาชีพทางด้านการโฆษณาในระดับผู้บริหารหรือมีอำนาจในการบริหารระดับใดระดับหนึ่งของบริษัทโฆษณา ตลอดระยะเวลา 10 ปี โดยมีเกณฑ์การเลือก คือ เป็นบริษัทโฆษณาระดับท้องถิ่น (Local Agency) 5 แห่ง เลือกแห่งละ 1 ท่าน และบริษัทโฆษณาข้ามชาติ (International Agency) 5 แห่ง เลือกแห่งละ 1 ท่าน รวมทั้งหมด 10 ท่าน

2. การกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยจะแบ่งเป็น 3 รอบ คือ

รอบแรก จะเป็นคำถามเปิดแบบชี้หน้า (Open-ended, Directive) ตามขอบเขตที่ได้ระบุไว้ หลังจากนั้น ก็จะเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบแรกมาทำการสังเคราะห์แล้วแยกประเด็น เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามในรอบที่สอง

รอบที่ 2 จะเป็นคำถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) โดยกำหนดค่าให้เลือก 5 ระดับ คือ แนวโน้มที่เป็นไปได้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

รอบที่ 3 จะมีลักษณะเช่นเดียวกับแบบสอบถามรอบที่สอง แต่จะแสดงค่าตำแหน่งมัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และตำแหน่งคำตอบเดิมของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านในแนวโน้มแต่ละข้อเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิให้ประกอบการตัดสินใจก่อนทำการตอบแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้จะเพิ่มช่องเหตุผลในกรณีที่คำตอบเดิมของผู้ทรงคุณวุฒิแตกต่างไปจากความเห็นของกลุ่ม และผู้ทรงคุณวุฒิท่านนั้นยังคงยืนยันคำตอบเดิมนั้นไว้ด้วย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากระเบียบวิธีวิจัยที่กำหนดไว้ว่าผู้ทรงคุณวุฒิจะต้องมีการตอบแบบสอบถาม 3 รอบ ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละรอบจะเป็นดังนี้ คือ

รอบแรก ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปติดต่อด้วยตนเอง แล้วให้เวลาผู้ทรงคุณวุฒิในการตอบแบบสอบถามประมาณ 2 สัปดาห์ จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาสังเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถามรอบที่สอง

รอบที่สอง นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบโดยให้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยก็จะไปเก็บแบบสอบถามเหล่านั้น หรือขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิท่านใดที่สะดวกส่งกลับคืนให้ผู้วิจัยโดยทางเครื่องโทรสาร และเมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนแล้วจะนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หา ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ..

รอบที่สาม ส่งแบบสอบถามกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาอีกรอบหนึ่งซึ่งเป็นรอบสุดท้าย แล้วจึงเก็บผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาแนวโน้มที่ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่ามีความเป็นไปได้มากที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามเปิดในรอบแรกแล้ว ก็จะนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์แล้วแยกประเด็นเพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามในรอบที่สอง ซึ่งจะเป็นคำถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยให้ค่าของคำตอบมีระดับตั้งแต่ 1-5 เมื่อได้คำตอบในรอบที่สอง ก็จะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐานฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เป็นรายข้อ แล้วเลือกแนวโน้มที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นมาสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่สาม แล้วจึงนำคำตอบของแบบสอบถามรอบที่สามมาทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

การแปลผลข้อมูลกำหนด ดังนี้

ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 4.50 ถึง 5.00 หมายถึง โอกาสที่แนวโน้มนั้นจะเกิดขึ้นมีมากที่สุด
 ตั้งแต่ 3.50 ถึง 4.49 หมายถึง โอกาสที่แนวโน้มนั้นจะเกิดขึ้นมีมาก
 ตั้งแต่ 2.50 ถึง 3.49 หมายถึง โอกาสที่แนวโน้มนั้นจะเกิดขึ้นมีปานกลาง
 ตั้งแต่ 1.50 ถึง 2.49 หมายถึง โอกาสที่แนวโน้มนั้นจะเกิดขึ้นมีน้อย
 ตั้งแต่ 1.00 ถึง 1.49 หมายถึง โอกาสที่แนวโน้มนั้นจะเกิดขึ้นมีน้อยที่สุด

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ การคิดคำนวณ ถ้าค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 มีค่าพิสัยที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแนวโน้มนั้นสอดคล้องกัน แต่ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแนวโน้มใดมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อแนวโน้มนั้นไม่สอดคล้องกัน

ค่าความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน ถ้าค่าความแตกต่างมีค่าไม่เกิน 1.00 จะถือว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแนวโน้มนั้นสอดคล้องกัน

การพิจารณาความสอดคล้อง

แนวโน้มใดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และค่าความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานไม่เกิน 1.00 แนวโน้มนั้นมีความสอดคล้องกัน

แนวโน้มใดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 แต่ค่าความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานเกิน 1.00 หรือกลับกัน จะถือว่าแนวโน้มนั้นไม่มีความสอดคล้องกัน

5. การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจะนำค่าการคำนวณทั้งมัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ และความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมมาวิเคราะห์เพื่อสรุปความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้งอภิปรายผลการวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย