

**สรุปองค์ความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีหรือจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ของวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีการศึกษา 2556
หัวข้อองค์ความรู้ เรื่อง เทคนิคเดลฟาย**

องค์ความรู้

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นขบวนการที่จะเสาะแสวงหาความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มคนที่เกี่ยวกับความเป็นไปในอนาคต ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเวลา ปริมาณ และหรือสภาพที่ต้องการจะให้เป็น ทั้งนี้โดยวิธีการเสาะแสวงหาความคิดเห็นด้วยการใช้แบบสอบถามแทนการเรียกประชุม เป็นวิธีการที่จะทำให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ต้องการวิจัยอย่างมีระบบ เนื่องจากบางครั้งการตัดสินใจใดๆ อาจไม่มีข้อมูลหรือไม่มีความรู้ที่ได้มีการพิสูจน์แล้ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ มาช่วยพิจารณาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ซึ่งนำมาเป็นหลักฐานในการค้นหาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ดังนั้นเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จึงหมายถึงกระบวนการรวบรวมทัศนะความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระที่มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุดจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในสาขาที่ต้องการศึกษาหรือวิจัยเกี่ยวกับอนาคต โดยใช้แบบสอบถาม

ลักษณะสำคัญของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

1. เป็นกระบวนการและวิธีการแสวงหาข้อมูลของนักวิจัย โดยการรับฟังความคิดเห็น การคาดการณ์การพยากรณ์สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในศาสตร์สาขานั้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตามคำถามจากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดขึ้น
2. ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้ศึกษาวิจัยเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม หรือให้แสดงความคิดเห็น ไม่มีโอกาสได้รู้ว่าในงานวิจัยนี้มีผู้เชี่ยวชาญคนใดบ้างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งลักษณะนี้สามารถลดความขัดแย้งในทางวิชาการระหว่างผู้เชี่ยวชาญ

ประเภทของการวิจัยที่อาจใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

1. การวิจัยเพื่อคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
2. การตรวจสอบกลวิธีในการปฏิบัติ (Strategy Probe) ในการวิจัยที่มุ่งหวังผลเช่นนี้ แบบสอบถามจะต้องเป็นที่มีข้อเสนอให้เลือกหลายๆ ทางตลอดจนแนวทางที่จะทำให้โครงการนั้นๆ ประสบความสำเร็จได้ โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพของโครงการ ค่าใช้จ่ายความเป็นไปได้ เป็นต้น แบบสอบถามประเภทนี้จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงเหตุผลในการตอบ
3. การตรวจสอบความนิยม (Preference Probe) ในกรณีนี้ผู้วิจัยจะต้องพยายามตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตอบในสิ่งที่เห็นว่าควรจะเป็นมากกว่าสิ่งที่จะเป็นจริงๆ

คุณลักษณะของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

1. เพื่อแสวงหาความคิดเห็นของกลุ่มด้วยแบบสอบถาม ดังนั้นผู้เข้าร่วมโครงการจึงจำเป็นต้องตอบแบบสอบถามที่ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดขึ้นในแต่ละขั้นตอน

2. เทคนิคนี้ไม่ต้องการให้ความคิดเห็นของผู้อื่นมีอิทธิพลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน จึงไม่ทราบว่ามีผู้ใดบ้างที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการและจะไม่ทราบว่าผู้เข้าร่วมโครงการแต่ละคนมีความคิดเห็นแต่ละข้ออย่างไร ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความคิดเห็นโดยอิสระ

3. เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นที่ถ้อยแถลงอย่างละเอียดรอบคอบ และเพื่อให้คำตอบที่ได้รับเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้น ผู้ทำการวิจัยจะแสดงตำแหน่งของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกันในคำตอบแต่ละข้อของแบบสอบถามที่ตอบไปในครั้งก่อนในรูปสถิติ และผู้วิจัยจะส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทราบ เพื่อจะได้พิจารณาตัดสินใจว่าจะคงคำตอบเดิมหรือจะปรับปรุงเปลี่ยนคำตอบจากเดิมอย่างไรบ้าง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงคำตอบจากเดิมนี้ควรจะบอกเหตุผลให้ทราบด้วย ดังนั้นในการตอบแบบสอบถามแต่ละครั้งของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน เขาจะทราบว่าความคิดเห็นของเขาเป็นอย่างไร ต่างกับคนอื่นหรือไม่ อย่างไร

4. ในสถิติวิเคราะห์การทำนายของกลุ่มต่างๆ ครั้ง สถิติที่นำมาใช้ในการพิจารณาคำตอบจากแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ก็คือสถิติการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง อันได้แก่ ฐานนิยม มัธยฐานหรือค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงตำแหน่งของความคิดเห็นเรื่องเวลา ปริมาณ ส่วนใหญ่โดยทั่วไปแล้วมักจะใช้ค่ามัธยฐานหรือสถิติเบื้องต้นที่ง่ายต่อการคำนวณ คือ ฐานนิยม มัธยฐานและค่าเฉลี่ย

ขั้นตอนของกระบวนการเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

1. กำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยต้องทำการคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ ในเรื่องที่จะศึกษาวิจัย ควรมีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย และตรงตามตัวแปรที่ทำการศึกษา ความซับซ้อนของเรื่องที่ศึกษา เวลาและงบประมาณในการวิจัย

2. สร้างเครื่องมือการวิจัย โดยทั่วไปเป็นแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่ง แบบสอบถามที่นำไปใช้ ผู้ศึกษาวิจัยต้องทำการตรวจสอบความตรง (Validity) ก่อนนำไปใช้

3. ทำการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ 3-4 รอบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของแบบสอบถาม ถ้าแบบสอบถามฉบับแรกเริ่มด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญลงมติหรือจัดลำดับความสำคัญ เมื่อถึงแบบสอบถามฉบับที่ 2 หรือ 3 อาจพบว่าคำตอบของกลุ่มไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลง น้อยมาก ก็สามารถยุติการวิจัยได้ โดยทั่วไปมักจะถาม 4 รอบ ดังนี้

รอบแรก ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยทั่วไปจะเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างๆ เพื่อรวบรวมจัดประเด็นสร้างเป็นคำถามในรอบที่ 2 ต่อไป

รอบสอง ผู้วิจัยจะนำข้อความที่ได้รับจากคำตอบรอบแรกของผู้เชี่ยวชาญทุกคนมารวบรวม ตัดทอนสิ่งที่ซ้ำๆ กันหรือสิ่งที่เกินต้องการ จากนั้นก็จัดทำเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าของ Likert ให้ผู้เชี่ยวชาญลำดับความสำคัญ

รอบสาม ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้รับหาค่าเฉลี่ย โดยปกติกระทำในรูปของมัธยฐานหรือฐานนิยม แล้วจัดส่งแบบสอบถามชุดเดิมไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้พิจารณาการแสดงความคิดเห็นของตน ด้วยคำตอบของผู้เชี่ยวชาญบางคนอาจจะไม่ตรงกับคำตอบของกลุ่มได้ กรณีเช่นนี้ ผู้เชี่ยวชาญอาจจะเปลี่ยนแปลงคำตอบของตนหรือจะคงเดิมก็ได้ แต่จะได้รับการขอร้องให้แสดงผลประกอบ ถ้าไม่มี

เหตุผลประกอบ แสดงว่าเห็นด้วยกับคำตอบของกลุ่ม ในแบบสอบถามนี้จะแสดงให้เห็นคำตอบในรอบที่ 2 ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนั้นเป็นอย่างไร มีความแตกต่างไปจากค่ามัธยฐาน อินเทอร์เน็ตควอล์ของคำตอบทั้งหมดอย่างไร

รอบสี่ ดำเนินการเช่นเดียวกับรอบ 3 ส่วนจะมีการสอบถามในรอบ 4 หรือไม่ขึ้นอยู่กับคำตอบในรอบ 3 กล่าวคือ ถ้าคำตอบในรอบที่ 3 มีความสอดคล้องกันก็ไม่ต้องสอบถามในรอบ 4

จากคำตอบที่ได้รับ ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการนำไปวินิจฉัยในเรื่องที่ต้องการ โดยข้อมูลที่ได้จะแสดงถึงลำดับความสำคัญ อัตราร้อยละของความสอดคล้องและความไม่สอดคล้องของความคิดเห็น

จุดเด่นและจุดอ่อนของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

จุดเด่น

1. สามารถใช้ในการรวบรวมหาความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยไม่ต้องจัดให้มาพบกันหรือประชุมกัน
2. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน เป็นอิสระและไม่มีอิทธิพลหรือผลกระทบจากผู้อื่นจะรู้เฉพาะคำตอบของตนเองเท่านั้น
3. เนื่องจากมีการตอบแบบสอบถามหลายครั้ง คำตอบที่ได้รับจึงมีความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลค่อนข้างสูง เพราะผ่านการวิเคราะห์อย่างละเอียดหลายครั้ง สามารถรับข้อมูลจากคนจำนวนมากโดยไม่มีข้อจำกัดทางสภาพภูมิศาสตร์
4. เป็นวิธีการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ผู้ทำการวิจัยสามารถทราบลำดับความสำคัญของข้อมูลและเหตุผลในการตอบ รวมทั้งความสอดคล้องในเรื่องความคิดเห็นได้อย่างดีและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างต่ำ
5. มีความน่าเชื่อถือเพราะเป็นความเห็นของผู้เชี่ยวชาญพิเศษและมีการพัฒนาย้ำหลายรอบซึ่งผู้เชี่ยวชาญสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ใช้เวลาในกระบวนการวิจัยไม่มาก

จุดอ่อน

1. ความเชื่อถือได้ของการวิจัยนี้ ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ
2. การให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามหลายรอบ อาจทำให้ขาดความร่วมมือเบื่อหน่าย ซึ่งมีผลต่อความเชื่อถือของข้อมูล
3. ระยะเวลาของแบบสอบถามในแต่ละรอบ ถ้าทิ้งช่วงห่างกันมากหรือนานเกินไป อาจทำให้ข้อมูลขาดความต่อเนื่องเนื่องจากนักบริหารหรือผู้เชี่ยวชาญอาจลืมคำตอบในรอบแรกๆ
4. แบบสอบถามที่ส่งไปอาจสูญหายระหว่างทางหรือไม่ได้รับการตอบกลับมารอบในแต่ละรอบ
5. ถ้าไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในสาขาจะทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อน