



การสร้างแบบสอบถาม : สร้างอย่างไรจึงจะได้แบบสอบถามที่ดี

น.ต.หญิง จุฬาลักษณ์ สุระอารีย์

รักษาราชการหัวหน้าแผนกศึกษาและวิจัย กองสถิติและวิจัย โรงเรียนนายเรือ

บทนำ

โดยทั่วไปแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง หรืออาจจะนำของผู้อื่นมาใช้ทั้งหมด หรือนำมาปรับปรุง เพิ่มเติมข้อคำถาม การที่จะนำแบบสอบถามชุดนั้น ๆ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้นั้น จะต้องผ่านการตรวจสอบคุณภาพเสียก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากแบบสอบถามที่ไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลโดยตรง และยังส่งผลต่อไปยังคุณภาพของงานวิจัยด้วย ก่อนอื่นคงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของแบบสอบถามที่ดีเสียก่อนว่า ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

คุณลักษณะของแบบสอบถามที่ดี

แบบสอบถามที่มีคุณภาพ จะสามารถช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริง ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด ดังมีคุณลักษณะต่อไปนี้

๑. ให้ข้อมูลได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการศึกษา หรือเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาวิจัย
๒. สั้น กระชับรัด แต่ได้ข้อมูล หรือคำตอบ ครบตามที่ต้องการ และครอบคลุม
๓. ข้อคำถามที่เขียนควรถูกต้องตามหลักการเขียนข้อคำถาม
๔. มีคำแนะนำในการตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์
๕. จัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่างเป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ผู้ตอบอยากตอบ
๖. ง่าย และสะดวกต่อการบันทึก ประมวลผล และแปลผล/ตีความข้อมูลที่ได้

การสร้างแบบสอบถามให้มีลักษณะดังกล่าว ผู้สร้างแบบสอบถามควรพิจารณาดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ทำอย่างไร จึงจะได้แบบสอบถามที่ให้ข้อมูลได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการศึกษา /เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาวิจัย กล่าวคือ ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องทราบว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัย / จุดมุ่งหมายของการศึกษาดังกล่าว คืออะไร ต้องการข้อมูล คำตอบอะไร ดังนั้น ข้อคำถามที่ใช้จะต้องถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ไม่ถามนอกเรื่อง และเพื่อป้องกันการเขียนข้อคำถามที่ไม่เกี่ยวข้อง ผู้สร้างแบบสอบถามอาจเขียนร่างประเด็นที่ต้องการวัดไว้ แล้วใช้เป็นหลักในการเขียนข้อคำถามในแต่ละ

ประเด็น อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ในประเด็นที่ต้องการวัดได้อีกด้วย

ข้อ ๒ ทำอย่างไรแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจึงจะสั้น กระชับรัด แต่ได้ข้อมูล/ คำตอบที่ครอบคลุม ครบถ้วนตามที่ต้องการศึกษา กล่าวคือ ผู้สร้างจะต้องเขียนแบบสอบถามที่มีจำนวนข้อที่พอเหมาะ ไม่ มากหรือน้อยเกินไป ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ต้องการศึกษา หรือ เรื่อง/พฤติกรรมที่ต้องการวัด ควรเขียนข้อ คำถามเฉพาะเรื่องที่เป็นต้องรู้ / ศึกษา เท่านั้น ถ้าข้อคำถามใดไม่จำเป็นต้องรู้ / ไม่เกี่ยวข้อง ก็ควร ตัดทิ้งไป เพราะแบบสอบถามที่ยาวจนเกินไป มีหลายข้อ หลายหน้า บางครั้งทำให้ผู้ตอบเกิดความ เบื่อหน่าย ไม่ตั้งใจตอบ ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง ฉะนั้นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ก็จะ เกิดความสูญเปล่า ไม่เกิดประโยชน์

ข้อ ๓ ทำอย่างไรจึงจะได้ข้อคำถามที่ดี กล่าวคือ การเขียนข้อคำถามในแต่ละข้อ จะต้อง พิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

๓.๑ ใช้คำ / ข้อความ / ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ตรงตามวัตถุประสงค์ การวิจัย ผู้ตอบทุกคนอ่านแล้วจะต้องตีความไปในทิศทางเดียวกัน และไม่ใช้คำที่เข้าใจยาก เช่น คำศัพท์เฉพาะ คำศัพท์วิชาการที่รู้กันเฉพาะกลุ่ม หรือคำย่อที่ไม่เป็นที่รู้จัก ศัพท์ที่มีความหมายได้ หลายนัย หรือใช้ประโยคที่มีความซับซ้อน เป็นต้น

๓.๒ ควรเริ่มต้นด้วยคำถามที่น่าสนใจ ดึงดูดใจให้ผู้ตอบอยากตอบ ไม่ใช่คำถามที่ รุนแรง หรือกระทบกระเทือนอารมณ์ของผู้ตอบ เช่น เขียนข้อคำถามว่า "เพื่อนร่วมงานของคุณรู้สึก อย่างไรกับการบริหารจัดการ" ดีกว่าที่จะถามว่า "คุณรู้สึกอย่างไรกับการบริหารจัดการ"

๓.๓ ข้อคำถามที่ถามไม่ควรเขียนขึ้นนำคำตอบให้ผู้ตอบ เพราะจะทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของผู้ตอบ เช่น ท่านอ่านหนังสือพิมพ์มติชนเป็นประจำ ใช่ไหม? หรือ ตามรายงานแพทย์ โรคเอดส์เป็นโรคอันตรายร้ายแรง ท่านเห็นว่า โรคเอดส์เป็นอันตราย ร้ายแรงด้วยหรือไม่ เป็นต้น

๓.๔ ควรหลีกเลี่ยงการเขียนข้อคำถามปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ เนื่องจากจะทำให้ผู้ตอบอ่าน แล้วอาจเกิดความสับสน ตีความไปได้หลายความหมาย และยังตอบยากอีกด้วย เช่น ท่านไม่เชื่อว่าการไม่ขับรถเร็วจะไม่เกิดอุบัติเหตุ? หรือ เราควรห้ามไม่ให้เด็กเล่นตุ๊กแกมส์ เป็นต้น

๓.๕ ข้อคำถามที่เขียนควรจัดเรียงให้เป็นลำดับต่อเนื่องกัน เรียงจากคำถามทั่วไปแล้ว ตามด้วยคำถามเฉพาะ คำถามง่าย ๆ ก่อน ยาก ๆ ไว้ช่วงหลัง เรียงคำถามตามลำดับเหตุการณ์จาก อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

๓.๖ ข้อคำถามข้อหนึ่งควรถามเพียงปัญหาเดียว หรือเรื่องเดียว เนื่องจาก หากมีหลาย คำถาม หรือเป็นคำถามซ้อนในประโยคเดียวกัน จะทำให้สับสนในการตอบ และสรุปผล เช่น ท่านเคยดู

รายการนอกกะลาและรายการคนค้นคนหรือไม่ คำถามนี้ ถ้าผู้ตอบบอกว่า เคยดู ก็ไม่ทราบว่าจะดู ทั้ง ๒ รายการ หรือเคยดูเพียงรายการเดียว เป็นต้น

๓.๗ คำตอบหรือตัวเลือกในข้อคำถามควรมีมากพอ หรือเหมาะสมกับข้อคำถามนั้น แต่ ถ้าไม่สามารถระบุได้หมด อาจให้ผู้ตอบระบุเองได้ โดยเว้นช่องว่างให้ผู้ตอบเขียน เช่น อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... รวมทั้งคำตอบหรือตัวเลือกนั้นจะต้องไม่ยาวจนเกินไป

๓.๘ หลีกเลี่ยงข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบต้องระลึก หรือนึกย้อนหลังไปเป็นเวลานาน ๆ

๓.๙ ควรใช้ข้อคำถามปลายปิดมากกว่าข้อคำถามปลายเปิด เนื่องจากข้อคำถามปลายปิดจะกำหนดคำตอบให้ผู้ตอบได้เลือก ซึ่งจะได้คำตอบที่ชัดเจน และตรงกับวัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่ต้องการทราบ / ศึกษา

๓.๑๐ ควรหลีกเลี่ยงข้อคำถามที่ผู้ตอบไม่มีสิทธิเลือกตอบ หรือมีคำตอบอยู่ในข้อคำถามนั้นอยู่แล้ว เช่น คุณเคยทำร้ายภรรยาของคุณใช่หรือไม่

ข้อ ๔ ทำอย่างไรจึงจะช่วยให้ผู้ตอบเข้าใจในวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายในการตอบ และตอบได้ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัย / ผู้ศึกษาต้องการ กล่าวคือ ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องเขียนคำแนะนำ คำชี้แจงต่าง ๆ ในการตอบแบบสอบถามให้ชัดเจน โดยเริ่มตั้งแต่วัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ รายละเอียดของแบบสอบถาม ว่ามีกี่ตอน กี่ข้อ และวิธีการตอบ ตอบอย่างไร รวมทั้ง ควรอธิบายความหมายของคำศัพท์เฉพาะบางคำที่อาจทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ไม่ตรงกัน ซึ่งถ้าไม่อธิบาย อาจทำให้ผู้ตอบตีความหรือเข้าใจความหมายของคำคลาดเคลื่อนไป

ข้อ ๕ ทำอย่างไรจึงจะจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ อย่างเป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน ดึงดูดใจให้ผู้ตอบอยากตอบ กล่าวคือ ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องจัดเรียงข้อคำถามให้เป็นหมวดหมู่ คำถามที่ถามเรื่องเดียวกัน ตัวแปรที่มีลักษณะคล้ายกัน ควรรวมไว้ด้วยกัน ซึ่งแบบสอบถามทั่วไปจะเรียงคำถามเป็นส่วน ๆ ส่วนแรกจะเป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ และข้อมูลพื้นฐาน เช่น เพศ อายุ รายได้ ฯลฯ ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนต่อไปจึงเป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตาม เป็นต้น และควรจัดเรียงคำถามไว้เป็นตอน ๆ ไม่กระจัดกระจาย มิใช่ถามเรื่องหนึ่งเรื่องใดซ้ำไปซ้ำมา อาจทำให้ผู้ตอบเกิดความสับสน รวมทั้งการจัดพิมพ์ ก็มีความสำคัญ ควรเว้นช่องว่าง หรือเว้นวรรคตอนให้เห็นชัดเจน ให้เหมาะสม ไม่แน่นจนเกินไป อาจทำให้ผู้ตอบรู้สึกไม่อยากตอบ ตัวอักษรต่าง ๆ ต้องมีความชัดเจน อ่านออกง่าย เป็นต้น

ข้อ ๖ ทำอย่างไรจึงจะได้แบบสอบถามที่ง่ายและสะดวกในการตอบ บันทึก ประมวลผล และแปลผล / ตีความข้อมูลที่ได้ กล่าวคือ รูปแบบของข้อคำถามบางส่วน / บางตอนที่มีจำนวนหลาย ๆ ข้อ ที่มีรูปแบบในการตอบเหมือนกัน เช่น ข้อคำถามที่มีลักษณะแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

ผู้สร้างแบบสอบถามสามารถจัดทำข้อคำถามดังกล่าวในรูปแบบของตารางได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ/ข้อควรระวังในการสร้างแบบสอบถาม

๑. ก่อนลงมือสร้างแบบสอบถาม ควรเขียนวัตถุประสงค์ / จุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนั้น ๆ ให้ชัดเจน ว่าต้องการศึกษาอะไร (พิจารณาตามวัตถุประสงค์การวิจัย) วัดพฤติกรรมอะไร (พิจารณาตามแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย และจะวัดได้อย่างไร (ใช้อะไรเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล)
๒. ขณะที่กำลังเขียนข้อคำถามแต่ละข้อ ผู้สร้างแบบสอบถามควรตรวจสอบข้อคำถามด้วยตนเองกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาอยู่ตลอด เพื่อให้เขียนข้อคำถามอยู่ในขอบเขตที่ต้องการศึกษา โดยพิจารณาถึง ความจำเป็นของข้อคำถาม ความครอบคลุม ว่าเกินกว่าที่ต้องการจะศึกษาหรือไม่ มีข้อคำถามใดที่ทำให้ผู้ตอบเข้าใจไขว่เขว เข้าใจยาก ไม่ชัดเจนหรือไม่ สุดท้าย ผู้ตอบมีความรู้ ความชำนาญพอที่จะให้คำตอบที่น่าเชื่อถือได้เพียงใด
๓. เมื่อเขียนข้อคำถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรตรวจดูความเรียบร้อยอีกครั้ง และให้ผู้เชี่ยวชาญ ทั้งผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่จะทำวิจัย และผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการสร้างเครื่องมือวิจัย เป็นผู้ตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงและแก้ไขข้อคำถามต่าง ๆ ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
๔. แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ควรได้รับการตรวจสอบคุณภาพ ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นั้น คือ สิ่งที่ต้องการศึกษา/ วิจัยจริง ๆ

สรุป

การสร้างแบบสอบถามที่ดีนั้น คือ การได้ข้อมูลที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์วิจัยอย่างครบถ้วน ไม่ขาดจนไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ หรือ ไม่เกินจนเกิดความสูญเปล่า ดังนั้น ผู้สร้างแบบสอบถามควรปฏิบัติตามขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังได้กล่าวไว้แล้วในฉบับที่ผ่านมา และคำนึงถึงการเขียนข้อคำถามเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจในข้อคำถามได้อย่างชัดเจน และตอบคำถามได้ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งหากผู้วิจัยสามารถสร้างแบบสอบถามได้ถูกต้องตามหลักการตามขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม และผ่านการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จากแบบสอบถามฉบับดังกล่าว ก็จะมีคุณภาพถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และมีความน่าเชื่อถือ อันจะส่งผลให้ผลการวิจัยเรื่องนั้นสะท้อนถึงปัญหาที่ต้องการศึกษาวิจัยอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๖.

กรุงเทพฯ : จามจุรี, ๒๕๔๙.

----- ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล,

๒๕๔๐.

สรชัย พิศาลบุตร. วิจัย...ใครว่ายาก. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, ๒๕๔๘.

Hunt, Kenneth B. Characteristics of a Good Questionnaire. Available from :

<http://drkenhunt.com/papers/question.html>.

