

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (Questionnaire)

ผศ.ดร.นัทนิชา โชติพิทยานนท์

แบบสอบถาม (Questionnaire)

หมายถึง ชุดของคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลในเรื่องที่ต้องการหาคำตอบ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวนหนึ่ง เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมภายในของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึก พฤติกรรม ความคิดเห็น ความเชื่อ ความสนใจ คุณลักษณะ ฯลฯ ซึ่งรวบรวมไว้ได้อย่างมีลักษณะ และเป็นระบบเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบ เพื่อใช้ศึกษาหาข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

นอกจากนี้ยังเหมาะสำหรับศึกษาข้อมูลส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น

หลักในการสร้างแบบสอบถาม

ในการสร้างแบบสอบถามนั้นข้อคำถามของแบบสอบถามจะถูกสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการวิจัย ทฤษฎีของตัวแปรที่ต้องการศึกษาหรือต้องการวัดผล ซึ่งการออกแบบมาตรวัดที่ใช้ต้องเหมาะสมกับประเด็นที่จะวัดผล โดยแบบสอบถามจะมีหลักในการสร้างดังต่อไปนี้

➤ 1. พิจารณาขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการทั้งหมด โดยการสังเคราะห์จากกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ได้ศึกษาไว้ในบทที่ 2 มาเป็นนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ เช่น ต้องการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งหมายถึง การประมวลผลของผู้รับบริการจากการได้รับบริการจึงแล้วนำมาทำการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้จริงจากการให้บริการ ซึ่งตามแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive)
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

หลักในการสร้างแบบสอบถาม

- 2. เลือกรูปแบบของคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มที่จะถามว่าควรใช้รูปแบบของคำถามแบบปลายเปิดหรือปลายปิด นอกจากรูปแบบของคำถามที่ใช้แล้ว ผู้วิจัยควรคำนึงถึงความสามารถ ในการระบุความเห็นด้วยมาก-น้อยของผู้ตอบด้วย ถ้าต้องการระบุการกระทำ มากที่สุด-น้อยที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด-น้อยที่สุด ก็ควรใช้มาตราประเมินค่า และควรคำนึงถึงลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ ตลอดจนวางแผนไปถึงการเก็บข้อมูลที่สะดวก รวดเร็วและให้ข้อสรุปที่ชัดเจนด้วย
- 3. สร้างคำถามตามรูปแบบที่เลือกไว้ให้ครอบคลุมทุกด้านและถามสิ่งสำคัญให้ครบถ้วน ในการตั้งคำถาม ต้องคำนึงถึงเทคนิคการสร้างคำถาม เช่น ตั้งคำถามให้ชัดเจน ถามให้ตรงประเด็น ใช้ภาษาง่าย หลีกเลี่ยงคำศัพท์ทางเทคนิค
- 4. จัดทำต้นฉบับของแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มีส่วนประกอบครบตามที่ต้องการ คือ มีชื่อแบบสอบถาม มีคำชี้แจง มีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบและมีข้อความเกี่ยวกับข้อมูลหลักที่ต้องการทั้งหมด โดยวางรูปแบบให้ถูกต้องเหมาะสม สะดวกในการตอบและสะดวกในการจัดกระทำข้อมูลหลังจากเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว โดยระบุเลขที่ของแบบสอบถามแต่ละชุดเพื่อสะดวกในการเรียงข้อมูล

หลักในการสร้างแบบสอบถาม

- 5. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้ตอบ ข้อความสั้น กระชับ ได้ใจความ
- 6. จัดเรียงลำดับคำถามให้มีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และหลีกเลี่ยงการใช้ประโยคที่ซ้ำซ้อน เพราะอาจทำให้ผู้ตอบเกิดความสับสน
- 7. ข้อคำถามควรตรงประเด็นที่เฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 8. คำตอบที่มีให้เลือกต้องมีความชัดเจนและครอบคลุมคำตอบที่เป็นไปได้
- 9. คำถามไม่ควรมีจำนวนข้อที่มากเกินไป เพราะทำให้ผู้ตอบเสียเวลาตอบนานเกินไป ทำให้ผู้ตอบเกิดความเบื่อหน่ายในการตอบและส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ได้

โครงสร้างของแบบสอบถาม

ส่วนบทนำ : คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม ควรระบุถึงคำสั่งต่อไปนี้

- 1) ระบุจุดประสงค์ของการจัดทำแบบสอบถาม
- 2) บอกความสำคัญของคำตอบที่จะได้รับ หรือการนำคำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์
- 3) ชี้แจงว่าคำตอบของผู้ตอบไม่มีผลกระทบต่อตัวผู้ตอบ ไม่ว่าในทางใดๆ ทั้งสิ้น
- 4) แจ้งให้ผู้ตอบทราบว่า จะปกปิดคำตอบที่ได้ไว้เป็นความลับ และผลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวม
- 5) อธิบายลักษณะของแบบสอบถามพอสังเขปและยกตัวอย่างแบบสอบถามพร้อมทั้งตัวอย่างคำตอบ
- 6) เน้นในตอนท้ายว่า ให้ผู้ตอบ ตอบตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ
- 7) ลงชื่อและที่อยู่หรือหน่วยงานของผู้วิจัยเพื่อให้ผู้ตอบทราบว่าเป็นของหน่วยงานใด
- 8) ขอบขอบคุณผู้ตอบในตอนท้ายของคำชี้แจง

โครงสร้างของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นรายละเอียดส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง มักใช้เป็นตัวแปรอิสระในการตั้งวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร จำนวนสมาชิกในครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยควรเลือกถามเฉพาะที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงเท่านั้น

ส่วนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา พิจารณาตามกรอบแนวคิดการวิจัยให้ครบถ้วนทุกตัวแปร

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

ลำดับขั้นในการสร้างแบบสอบถาม

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างแบบสอบถาม
2. ระบุเนื้อหาหรือประเด็นหลักที่จะถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่จะประเมิน
3. กำหนดประเภทของคำถามโดยอาจจะเป็นคำถามปลายเปิดหรือปลายปิด
4. ร่างแบบสอบถาม โครงสร้างแบบสอบถามอาจแบ่งเป็นแต่ละส่วนที่ต้องการวัดผล
5. ตรวจสอบข้อคำถามว่าครอบคลุมเรื่องที่จะวัดตามวัตถุประสงค์หรือไม่
6. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาและภาษาที่ใช้
7. ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อดูความเชื่อมั่นและเพื่อประมาณเวลาที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม
8. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์
9. จัดพิมพ์และทำคู่มือลงรหัสเพื่อเตรียมวิเคราะห์ผลในขั้นต่อไป และนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง