

## บทที่ 7

# แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล (Questionnaire for Data Collection)

ในกระบวนการวิจัยนั้นการรวบรวมข้อมูลหรือข้อเท็จจริงถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นหนึ่งหลังจากที่ไต่กำหนดแนวความคิด (Conceptual framework) แล้ว เพราะข้อเท็จจริงนั้นใช้ในการพิสูจน์หรือยืนยันแนวความคิดข้างต้น เครื่องมือในการรวบรวมข้อเท็จจริงที่นิยมใช้กันแพร่หลายมีแตกต่างกันหลายวิธีคือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การสัมภาษณ์ (Interview) การสังเกตการณ์ (Observation) หรืออาจใช้ควบคู่กันหลายวิธีตามความเหมาะสม ส่วนการรวบรวมข้อเท็จจริงโดยวิธีใช้แบบสอบถามนั้นสามารถรวบรวมรายละเอียดของข้อเท็จจริงได้สมบูรณ์และง่ายต่อการวิเคราะห์ ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสามารถทำให้ผู้ที่ให้ข้อมูลนั้นเข้าใจคำถามและให้คำตอบที่เชื่อถือได้

แบบสอบถาม (Questionnaire) หมายถึงสิ่งที่เป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อเท็จจริง หรือแบบรายละเอียดเพื่อกรอกข้อมูล แบบสอบถามนี้อาจใช้ควบคู่กับการสังเกตการณ์หรือการสัมภาษณ์ สามารถเร่งเร้าความสนใจและขอความร่วมมือที่จะให้บุคคลอื่นเปิดเผยข้อมูล ดังนั้นในการออกแบบแบบสอบถามนั้นนักวิจัยต้องสามารถนำสิ่งที่

เหมือนกันมารวมเข้าด้วยกันแล้วสร้างเป็นคำถามที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจและตั้งใจที่จะตอบ

### การใช้แบบสอบถามที่ไม่ถูกต้อง

(Misuses of the Questionnaire Technique)

แม้ว่าแบบสอบถามจะเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมกันมากที่สุดก็ตาม แต่ก็อาจใช้ผิดพลาดได้เช่นกัน กล่าวคือ

1. ถ้าเป็นการขอร้องเพื่อให้ได้ข้อมูล ซึ่งอาจมีอยู่ครบถ้วนแล้วจากแหล่งอื่น ๆ การใช้วิธีการแบบสอบถามต่อไปอีกจะเป็นการรบกวนผู้ตอบ ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบไม่เต็มใจที่จะตอบ
2. การใช้คำถามแบบสรุปจะทำให้ผู้ตอบอาจคิดว่าเป็นเรื่องซับซ้อนหรือเป็นสิ่งไม่สำคัญ
3. การใช้คำถามซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้ตอบหาคำตอบตามเหตุผลของตัวเองไม่ได้ตามที่ระบุในคำถาม ในที่สุดผู้ตอบจะตอบอย่างง่าย ๆ โดยไม่ถูกต้อง และขาดความรับผิดชอบ
4. คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบวิพากษ์วิจารณ์ก็อาจทำให้ผู้ตอบไม่คิดจะตอบให้ครบถ้วน
5. การใช้แบบสอบถามที่มีรูปแบบและมีความยาวมากก็จะทำให้ผู้ตอบที่มีธุรกิจมากรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะตอบ

ฉะนั้น ในการใช้วิธีการแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะต้องศึกษินใจเสียก่อนว่าข้อเท็จจริงหรือแนวคิดอะไรที่จำเป็นจะต้องใช้ประโยชน์ และข้อเท็จจริงอะไรที่จะเขียนไว้ในแบบสอบถามบ้าง และจะต้องศึกษินใจเลือกบุคคลที่ควรส่งแบบสอบถามให้ ในแบบสอบถามควรมีหนังสือขอความร่วมมืออธิบายเหตุผลเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจ

## โครงสร้างของรายการในแบบสอบถาม

### (Structured Items of Questionnaire)

การสร้างคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยจะต้องสามารถนำสิ่งที่เหมือนกันมารวมเข้าด้วยกัน และสร้างเป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจและตั้งใจที่จะตอบ และตอบข้อมูลตรงตามความต้องการทั้งของผู้ตอบและผู้วิจัย ฉะนั้นคำถามที่สร้างขึ้นต้องมีรูปแบบอย่างมีระบบ โครงสร้างที่จะได้คำตอบอย่างชัดเจน ในทางปฏิบัติแบบสอบถามอาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ กล่าวคือ

1. แบบสอบถามที่กำหนดคำตอบไว้แน่นอน (Structured form) เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงที่มีลักษณะบังคับให้ผู้ตอบตอบข้อมูลตามที่นักวิจัยต้องการ โดยกำหนดคำตอบไว้แน่นอนให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous) เช่น ถามว่าท่านดื่มสุราหรือไม่ ให้เลือกตอบเพียงดื่ม หรือไม่ดื่ม หรืออาจกำหนดคำตอบไว้เรียบร้อยมากกว่า 2 คำตอบ (Multiple choices) ก็ได้โดยผู้ตอบไม่มีโอกาสวิจารณ์หรือแสดงความคิดเห็น คำถามลักษณะที่รวบรวมข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่นักวิจัยเตรียมการวิเคราะห์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบเพียงแต่ตรวจสอบและเลือกคำตอบเท่านั้น เป็นแบบสอบถามที่นักวิจัยสามารถถามได้มากและตรงเป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตามเมื่อจบบทเลือกทุก ๆ ตอนอาจมีที่ว่างไว้ให้ผู้ตอบเพิ่มเติมข้อมูลที่นักวิจัยมิได้คาดคิดที่จะถามหรือให้คำตอบไว้ก่อน ซึ่งส่วนที่จะเป็นประโยชน์แก่นักวิจัยในการแปลความหมายหรือสรุปผลในรายงานการวิจัย เช่น ตัวอย่างแบบสอบถามข้างล่างนี้

ก่อนมีรถยนต์โดยสารปรับอากาศ ท่านใช้พาหนะชนิดใดเดินทางไปทำงานหรือ  
กิจกรรมเป็นประจำ

- (1) รถยนต์ส่วนตัว
- (2) รถรับจ้าง
- (3) รถเมล์เล็ก
- (4) รถโดยสารประจำทาง

สาเหตุสำคัญที่สุดที่ท่านเปลี่ยนมาใช้บริการรถยนต์โดยสารปรับอากาศเป็นประจำ

- (1) ลดค่าใช้จ่ายจากการใช้รถส่วนตัว
- (2) ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ
- (3) ลดการจราจรแออัดและการหาที่จอดรถ
- (4) ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง

เส้นทางที่ท่านใช้บริการรถยนต์โดยสารปรับอากาศเป็นประจำ ท่านเสียเวลา

รอคอยประมาณ

- (1) น้อยกว่า 5 นาที
- (2) 5 - 10 นาที
- (3) 11 - 15 นาที
- (4) มากกว่า 16 นาที

2. แบบสอบถามที่มีใ้เลือกคำตอบไว้ (Unstructured form) เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลที่มีลักษณะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบโดยอิสระ (Free answer)

พิจารณาใช้เวลาศึกษาเหตุผลของตนเอง แบบสอบถามลักษณะนี้จะต้องเว้นที่ว่างไว้ส่วนหนึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติของตนโดยอิสระ ตัวอย่าง

1. ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับความพึงพอใจเป็นส่วนตัวจากงานในหน้าที่ของท่าน เพราะ.....  
.....
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเกี่ยวกับบริษัทของท่าน เพราะ.....  
.....
3. ท่านมีแนวคิดอย่างไรเกี่ยวกับเงินสมนาคุณที่ท่านได้รับจากบริษัท.....  
.....

แต่อย่างไรก็ตามในบางกรณีคำถามขอเดียวกันหรือในแบบสอบถามชุดเดียวกันอาจมีผสมกันทั้งที่กำหนดคำตอบไว้แน่นอนและที่มีใ้เลือกคำตอบไว้โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

## แนวทางในการสร้างรายการในแบบสอบถาม

[Basic Guides to Item Construction)

การเตรียมรายการคำถามในแบบสอบถามให้ดีขึ้นเป็นงานสำคัญอันหนึ่งของผู้วิจัย ถ้าผู้ตอบอ่านไม่เข้าใจคำตอบที่ใดก็จะเชื่อถือไม่ได้ และการวิจัยก็จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ฉะนั้นการสร้างคำถามก็ต้องมีหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางนี้

1. ให้ถามแต่ละรายการให้ชัดแจ้งเท่าที่จะเป็นไปได้
2. เลือกคำที่สั้นและมีความหมายชัดเท่าที่จะเป็นไปได้
3. หลีกเลี่ยง การใช้คำแปลก ๆ และสลับซับซ้อน
4. รวมคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็น เพื่อเป็นหลักสำหรับการเลือกตอบ
5. สร้างคำตอบที่ง่าย ๆ เท่าที่จะทำได้
6. ให้แน่ใจว่ารายการทั้งหมดจะทำให้ผู้ตอบตอบได้ตามสถานภาพ
7. หลีกเลี่ยงคำถามที่เป็นการขึ้นามากเกินไปหรือไม่ มีการกระตุ้นเลย แต่ให้เป็นการดึงดูดผู้ตอบตอบข้อมูลที่ต้องการ
8. ถ้าเป็นไปได้ คำถามควร เป็นคำที่ผู้ตอบสามารถตอบโดยการใช้เครื่องหมายเช็ค
9. ไม่ควรใช้คำถามเป็นชุด ๆ หรือเป็นกลุ่มซึ่งตอบง่ายเกินไป
10. หลีกเลี่ยงการใช้คำซึ่ง — ไวต่อความรู้สึกหรือมีอิทธิพลในการแปลความหมายต่างกัน เช่น ซาดศีลธรรม ดี เลว ร่ำรวย ยากจน ฉลาด โง่ พวกไร้งาน หรือนายทุน

## แผนแบบและรูปแบบของแบบสอบถาม

(Questionnaire Design and Format)

การเตรียมแบบสอบถามเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้น เพื่อช่วยให้มีโอกาสได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ฉะนั้นรูปลักษณะของแบบสอบถามจึงควรให้เข้าใจผู้ตอบ และสามารถตอบคำถามหนึ่ง ๆ ได้สะดวก ดังนั้นแบบสอบถามควรประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ

1. หนังสือนำขอความร่วมมือ (Covering Letter)
2. คำอธิบายในการตอบคำถาม (Direction)
3. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ

### หนังสือนำขอความร่วมมือ (Covering Letter)

หนังสือนำขอความร่วมมือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนแรกของแบบสอบถาม ทั้งนี้ก็เพื่อเร่งรัดผู้ตอบให้สนใจ และตั้งใจตอบคำถามที่ขอร้องนั้นให้สมบูรณ์ครบถ้วนด้วยความซื่อสัตย์ และตรงดั่งใจภายในระยะเวลาสมควร การเร่งรัดหรือขอความร่วมมือนั้นต้องให้ผู้ตอบสนใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของโครงการวิจัยนั้นดีกว่าที่จะสนใจในเรื่องให้ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนตัว ในเรื่องที่มีวิจัยต่างก็เชื่อว่าควรเร่งรัดในทางที่ให้ผู้ตอบไม่คิดสิ่งประโยชน์ส่วนตัวจะมีผลดีกว่า เช่น อาจเร่งรัดว่า "การแก้ปัญหาในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ จากท่าน" หรือ "ท่านเป็นผู้หนึ่งที่โคอุทิศเวลาเพื่อความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์" หรือ "ท่านจะเป็นผู้ช่วยแก้ไขปรับปรุงหรือเสริมสร้างนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพ" เหล่านี้เป็นต้น แทนนักวิจัยอาจเร่งรัดในทางให้ผลประโยชน์ตอบแทนบุคคลความคลั่งกันไปก็ได้ เช่น ส่งสินค้าตัวอย่าง หรือสัญญาว่าจะส่งผลงานวิจัยให้หนึ่งชุด

### คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม (Direction For Responding)

โครงสร้างของแบบสอบถามนั้น จำเป็นจะต้องพิจารณาส่วนที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งก็คือ "คำอธิบายในการตอบคำถาม" คำอธิบายให้ผู้ตอบสามารถจะตอบคำถามนั้นได้ โดยผู้ตอบไม่จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากผู้ใด เสมือนหนึ่งว่าผู้ตอบกำลังถูกสัมภาษณ์ ซึ่งนักวิจัยมีส่วนร่วมในการแนะนำสิ่งที่จะต้องเป็นเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจคำถามแต่ละข้อ ฉะนั้นโครงสร้างของแบบสอบถามควรมีคำแนะนำเบื้องต้นให้ผู้ตอบ อาจใช้ตัวหนังสือโตกว่าปกติหรืออาจใช้อักษรตัวเอนในสฤคคตา หรือใช้สีที่สังเกตเห็นได้ชัด

แต่เป็นการยากที่จะคาดหมายได้ว่าผู้ตอบจะตอบคำถามด้วยความซื่อตรง ทั้งนี้มีเหตุผลหลายประการที่ผู้ตอบไม่อาจตอบคำถามด้วยความซื่อตรงตามความเป็นจริง กล่าวคือ

1. ผู้ตอบไม่ทราบคำตอบ แต่ตอบเคลือบ
2. ผู้ตอบไม่คิดที่จะวิพากษ์วิจารณ์
3. ผู้ตอบไม่เข้าใจคำแนะนำเบื้องต้นอย่างถูกต้อง
4. ผู้ตอบมีความรู้สึกว่าการถามมีลักษณะเกี่ยวกับ เรื่องส่วนตัวมากเกินไป

ฉะนั้น ข้อเสนอแนะเบื้องต้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่จะอธิบายให้ผู้ตอบมีความประทับใจ และอยากที่จะตอบคำถามให้ดีที่สุด การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้น ความสำเร็จมาจากผู้ตอบมากกว่าการรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจและการสัมภาษณ์ ฉะนั้นแบบสอบถามจึงไม่ควรกำหนดให้ผู้ตอบต้องตอบตามกำหนดเวลา เว้นเสียแต่ว่าเป็นกรณีที่เป็นจริง ๆ แต่ควรเร่งเร้าให้ผู้ตอบพิจารณาคุณค่าของงานวิจัย รายการต่าง ๆ ที่สำคัญควรนำมารวมไว้ในตอนเริ่มต้นของแบบสอบถาม ทั้งนี้ก็เพื่อจูงใจผู้ตอบให้ตั้งใจ คือ

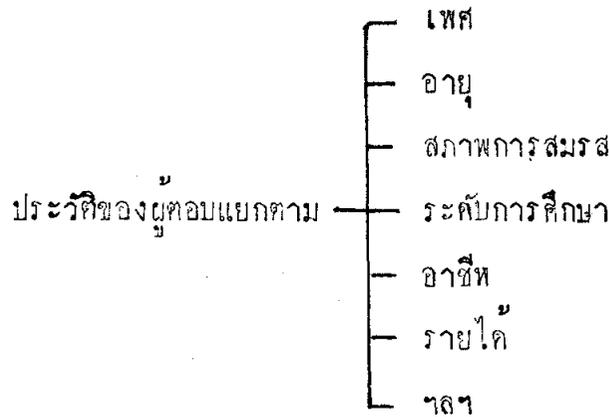
1. เพื่อให้ผู้ตอบตั้งใจอยู่กับหัวเรื่องของโครงการวิจัยนั้น คือเป็นการกระตุ้นอารมณ์ของผู้ตอบ ในที่สุดผู้ตอบจะให้ความร่วมมือที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ ตามที่นักวิจัยต้องการ
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
3. เพื่อแสดงให้เห็นให้ชัดว่า คำถามที่ผู้ตอบได้รับนั้นยังไม่เป็นการเพียงพอ นักวิจัยยังต้องการให้ผู้ตอบแสดงแนวความคิดเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดของหัวเรื่องโครงการวิจัยนั้น

### ขั้นตอนในการสร้างรายการในแบบสอบถาม (Procedure of Item Construction)

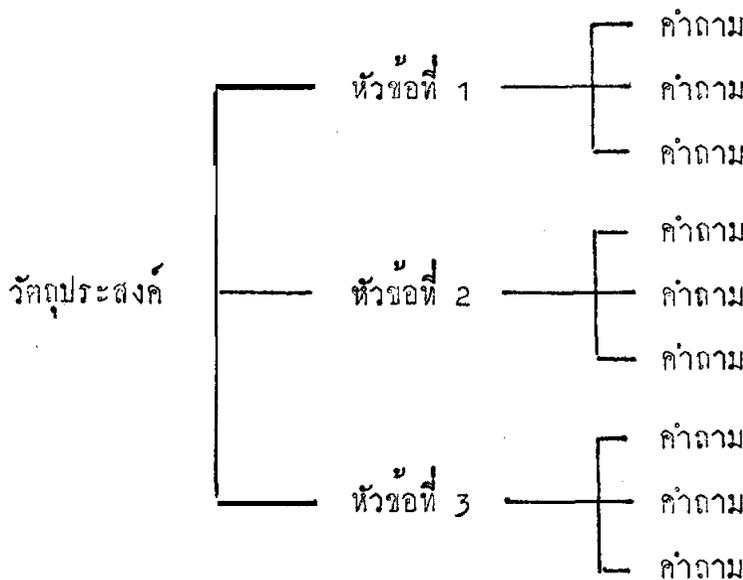
ข้อมูลหมายถึง ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดอธิบายลักษณะของตัวแปร โดยปกติผู้วิจัยจะกำหนดตัวแปรให้แน่ชัดก่อนจะรวบรวมข้อมูล ในการสร้างคำถามเพื่อรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลให้ครอบคลุมถึงสิ่งที่อยากทราบครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น จะต้องดำเนินการเป็นขั้น ๆ ดังนี้

1. ต้องตัดสินใจว่ารายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการนั้นมีขอบเขตจำกัด และรายละเอียดดังกล่าวนั้นสามารถวิเคราะห์สรุปผลตรงตามชื่อเรื่องหรือข้อเสนอโครงการวิจัย (Proposal) และสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้จริง

2. ข้อมูลที่จะเก็บรวบรวมจากตัวอย่างนั้นใครจะเป็นผู้ตอบ และคำถามดังกล่าวจะให้ความสำคัญกับการสัมภาษณ์ด้วยหรือไม่ จำเป็นจะต้องแยกข้อมูลตามประวัติของผู้ตอบละเอียดมากขึ้นเพียงใด เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์แท้จริง เช่น



3. ควรวางแผนผังแสดงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ต้องการแต่ละวัตถุประสงค์จะแยกย่อยออกเป็นหัวข้อหรือตอบแต่ละหัวข้อนั้นควรถามรายละเอียดอะไรบ้าง จะเห็นได้ว่าทุกคำถามที่สร้างขึ้นมานั้นจะเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อเท็จจริงตรงตามเป้าหมาย ตัวอย่าง



4. ร่างคำถามตามข้อมูลที่ต้องการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แต่ละข้อ เมื่อได้คำถามแล้วก็ให้นำคำถามดังกล่าวไปเรียงลำดับใหม่ตามความเหมาะสมหรือตามหลักตรรกวิทยาเพื่อให้สะดวกในการตอบ

รายละเอียดของข้อมูลที่จะถามเฉพาะเจาะจง (Specific) แต่ละข้อต้องให้ตรงกับทฤษฎี (Theory) หรือแนวความคิด (Concept) ซึ่งอยู่เบื้องหลัง เมื่อได้คำตอบแล้วสามารถวิเคราะห์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ เช่นมีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ผลของการโฆษณา ทฤษฎีเกี่ยวกับการโฆษณาให้ได้ผลนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสื่อที่ใช้ในการโฆษณา ช่วงระยะเวลาที่โฆษณา รวมทั้งกลยุทธ์ในการโฆษณา ฉะนั้นการจะถามข้อมูลอะไรนั้นนักวิจัยต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่อง หรือปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยสนใจ

#### เทคนิคในการรวมกลุ่มคำถาม (Group Questionnaire Technique)

แบบสอบถามชุดหนึ่ง ๆ นั้นต้องสามารถทำให้ผู้ตอบตอบคำถามแต่ละกลุ่มได้ในเวลาเดียวกัน และจำข้อมูลได้โดยไม่ต้องใช้เวลาคิดพิจารณาเป็นพิเศษ ฉะนั้นการสร้างคำถามแต่ละข้อโดยแยกย่อย (Diagram) มาจากวัตถุประสงค์หนึ่ง ๆ นั้นก็เท่ากับเป็นการรวมกลุ่มคำถามควยแล้วส่วนหนึ่ง แต่ในแบบสอบถามนั้น อาจแยกคำถามออกได้เป็น 3 กลุ่มควยกัน กล่าวคือ

1. คำถามหรือข้อมูลกลุ่มแรกนั้นอาจจะเริ่มต้นด้วยคำถามเรื่องประวัติส่วนตัว (Personal Data) ของผู้ตอบ ข้อมูลที่ถือเป็นความลับซึ่งผู้ตอบไม่อยากจะเปิดเผย เช่น เรื่องเกี่ยวกับรายได้ อายุ สถานภาพทางครอบครัว สำหรับเรื่องอายุนั้นจะถามโดยแยกรายละเอียดเพียงใดนั้นจะต้องพิจารณาว่าการแยกรายละเอียดดังกล่าวนี้ต้องเป็นสาระสำคัญมาก ๆ มิฉะนั้นจะยุ่งยากในการแยกกลุ่มตามข้อมูลอื่น ๆ ที่จะวิเคราะห์ในขั้นต่อไป ส่วนเรื่องรายได้ก็เช่นกันควรจะถามโดยแบ่งรายได้เป็นช่วง ๆ หรือในลักษณะที่กว้างโดยหาเกณฑ์มาแยกประเภทเป็นพวกที่มีรายได้ต่ำ รายได้ปานกลาง รายได้สูง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการแยกกลุ่มข้อมูลอื่น

แต่ถ้าเป็นแบบสอบถามที่จะนำไปใช้ควบคู่กับการสัมภาษณ์ การจะเริ่มต้นด้วยเรื่อง ส่วนตัวอาจทำให้ผู้ตอบไม่พอใจหรือไม่เต็มใจที่จะตอบก็ได้ ฉะนั้นคำถามส่วนนี้อาจเป็นกลุ่มคำถาม ทอนสุดท้าย ซึ่งหลังจากผู้ตอบได้ตอบคำถามส่วนอื่น ๆ ครบถ้วนแล้วก็ได้

2. คำถามเรื่องทั่ว ๆ ไป (General Data) ซึ่งเป็นกลุ่มข้อมูลที่จะถามถึง สภาพทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้อง (Relevancy) กับประเด็นปัญหาที่วิจัย ข้อมูลเหล่านี้จะทำให้ ผู้ตอบเริ่มสบายใจและเต็มใจที่จะตอบ

3. คำถามเรื่องเจาะจงเฉพาะ (Specific) เป็นกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวกับ ปัญหาตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกัน ในทางแนวความคิดหรือเกี่ยวข้องกัน ในทาง พฤติกรรม และเป็นข้อมูลที่สำคัญใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบ

ส่วนเรื่องความยาวของแบบสอบถาม (Length of Questionnaire) ก็เป็นกฎเกณฑ์ทั่วไปว่าแบบสอบถามควรมีความยาวเพียงพอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญที่จะนำมา ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาได้จริง แต่ต้องไม่ควรให้ยาวมากจนทำให้ผู้ตอบปฏิเสธที่จะ ตอบโดยให้เหตุผลเรื่องเสียเวลามากหรือไม่มีเวลา แม้ว่าแบบสอบถามจะสั้นแต่อาจมีโอกา สที่จะได้รับคำตอบดีกว่าแบบสอบถามที่ยาว แต่แบบสอบถามที่ยาวก็อาจมีส่วนที่ตีสามารถประกั นได้ว่าจะได้รับข้อมูลมากเพียงพอในการวิเคราะห์และสรุปผล ถ้าสามารถทำให้แบบสอบถามที่ สั้นออกไปแล้วได้รับคำตอบกลับคืนมาในอัตราที่มากเพียงพอ

แม้ว่าจะ เป็นแบบสอบถามที่ยาวก็ตาม แต่ควรคิดแปลงให้เป็นแบบสั้น ๆ ซึ่งอาจ รวมอยู่ในกระดาษหน้าเดียว แต่สามารถรวบรวมข้อมูลได้มากเท่ากับสามหรือสี่หน้ากระดาษ พิมพ์โดยการรวมกลุ่มข้อมูลที่จะถามแยกเป็นหลาย ๆ ตอน แต่ละตอนควรแยกจำนวนคำถาม เป็นข้อ ๆ ต่อเนื่องไปตามลำดับจนถึงข้อสุดท้ายของเฉพาะตอนนั้น ๆ Rummel และ Ballaine ได้เสนอแนะว่าไม่ควรเรียงข้อโดยใช้เลขหนึ่งถึงข้อสุดท้ายในแบบสอบถามซึ่ง มีถึง 100 ข้อ จะทำให้ผู้ตอบเห็นจำนวนข้อแล้วหมดกำลังใจที่จะตอบ และควรพิมพ์ด้วยตัวหนังสือ ขนาดเล็กแต่อ่านง่าย แต่ละข้อความควรมีช่องไฟที่เหมาะสมและไม่แน่นจนทำให้ผู้สับสน

ความยาวของแบบสอบถาม

(Length of The Questionnaire)

เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปว่าแบบสอบถามนั้นควรมีความยาวเพียงพอเพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่สำคัญนำมาศึกษา วิเคราะห์และแปลความหมายตรงกับวัตถุประสงค์ แต่อย่างไรก็ตามไม่ควรให้ความยาวมากจนทำให้ผู้ตอบเสียโอกาสปฏิเสธโดยอ้างเรื่องเสียเวลามากหรือไม่มีเวลาเพียงพอ ให้ตระหนักว่าแม้แบบสอบถามที่สั้นก็สามารถได้คำตอบที่คิดว่าแบบสอบถามที่ยาว แต่แบบสอบถามที่ยาวก็มีส่วนที่ที่สามารถประกันได้ว่าจะต้องได้ข้อมูลมากเพียงพอในการวิเคราะห์และแปลความหมาย

ในกรณีจำเป็นที่ต้องการข้อมูลจำนวนมาก และแบบสอบถามก็มีความยาว ผู้วิจัยควรมีวิธีการทำให้อยู่ในรูปแบบที่สั้น กระชับรัดกุม ซึ่งอาจรวมอยู่ในกระดาษหน้าเดียวแต่สามารถรวบรวมข้อมูลได้มากเท่ากับสามหรือสี่เท่า วิธีการดังกล่าวอาจทำได้โดยการรวมกลุ่มคำถามและแยกออกเป็นหลาย ๆ ตอน ซึ่งแต่ละตอนควรแยกจำนวนคำถามเป็นข้อ ๆ ท่อเนื่องไปตามลำดับจนถึงข้อสุดท้าย เช่น ตอนที่หนึ่งมีคำถามตั้งแต่ข้อที่ 1 จนถึงข้อที่ 10 ตอนที่สองมีคำถามตั้งแต่ข้อที่ 1 จนถึงข้อที่ 10 เช่นกัน ไม่ควรจะเรียงคำถามใช้เลขตั้งแต่ข้อที่ 1 จนถึงข้อที่ 100 ซึ่งจะให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อหน่าย และควรจะมีคำถามท้ายตัวหนังสือขนาดเล็กแต่อ่านได้ง่าย แต่ละข้อควรมีช่องไฟที่เหมาะสม ไม่แน่นจนทำให้แลดูสับสนน่าเบื่อ

ลักษณะของคำถามที่ดี

โดยทั่วไปพนักงานสัมภาษณ์จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือควบคู่กับการสัมภาษณ์ แต่ถ้าโครงการวิจัยที่จะต้องใช้ข้อมูลจากตัวอย่างจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงต้องส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบโดยตรง ฉะนั้นในกรณีเช่นนี้ในแบบสอบถามนั้นจะต้องประกอบด้วยคำถามที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ภาษาที่ใช้ควรเป็นคำหรือภาษาที่บุคคลทุกระดับอ่านเข้าใจง่ายและสื่อความหมายอย่างถูกต้องตรงกัน ไม่คลุมเครือ ไม่ทำให้ผู้ตอบเสียเวลาคิด และแปลความหมาย แต่ควรหลีกเลี่ยงใช้คำหรือภาษาที่ไวต่อความรู้สึก

2. ช่วยผู้ตอบได้มากที่สุด กล่าวคือต้องพยายามหาคำตอบไว้วงหน้าเท่าที่จะทำได้โดยใช้คำถามแบบปิด (Closed-end) แต่ถ้าจำเป็นต้องใช้คำถามแบบเปิด (Open-end) ก็ควรให้ตอบสั้น ๆ โดยผู้วิจัยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาวิเคราะห์คำตอบอีกครั้ง

3. เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ถาม ซึ่งในเรื่องหนึ่ง ๆ ควรมีทั้งคำถามแบบปิดและแบบเปิด

4. ควรเริ่มด้วยข้อมูลง่าย ๆ คือ ควรเริ่มด้วยคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (General Data) ซึ่งถามเกี่ยวกับสภาพของปัญหา และต่อด้วยข้อมูลเฉพาะเจาะจง (Specific Data) ซึ่งถามเกี่ยวกับประเด็นของปัญหา และจบลงด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว (Personal Data)

สาเหตุที่ทำให้คำตอบคลาดเคลื่อน

ถ้าหากคำตอบคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงย่อมจะมีผลเชื่อมโยง ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์และการแปลความผิดพลาดไปด้วยในที่สุดข้อเสนอนี้มาจากผลการวิจัยก็ไม่อาจแก้ปัญหาอะไรได้ถูกต้องตรงตามประเด็นปัญหาที่แท้จริง ฉะนั้นนักวิจัยจึงควรจะต้องพิจารณาคำตอบจากแบบสอบถามว่ามี

1. คำตอบไม่ถูกต้อง (Inaccuracy) เนื่องจากการสร้างคำถามกล่าวคือ

ก. การสร้างคำถามต้องพิจารณาถึงสภาพของผู้ตอบว่าผู้ตอบตามที่ใด สุ่มตัวอย่างไว้นั้นอยู่ในวิสัยที่จะตอบได้เพียงใด เช่นในบางครั้งคำถามใช้ศัพท์ที่ผู้ตอบต้องตีความหมายแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพและพื้นฐานของผู้ตอบแตกต่างกัน เช่น การสำรวจเครื่องไฟฟ้าที่ใช้ตามบ้านในคำถามใช้คำว่า "สเทอริโอ" ซึ่งผู้ตอบเข้าใจผิดว่าสเทอริโอและไฮไฟมีความหมายเหมือนกัน ทำให้ได้รับคำตอบผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้

ข. คำถามเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวมากเกินไป ซึ่งผู้ตอบไม่เต็มใจที่จะตอบที่จะตอบเฉพาะเจาะจง เช่น ถามเรื่องอายุ รายได้ สภาพในครอบครัว แต่ถ้าจำเป็นเพื่อการวิเคราะห์ก็ควรถามในลักษณะกว้าง ๆ โดยระบุเป็นช่อง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อแยกส่วนใน

ในการวิเคราะห์ หรือตามในเรื่องธุรกิจเกี่ยวกับเรื่องต้นทุนในการผลิตและยอดขายใด แต่  
ถ้าจำเป็นก็ถามเสียงให้ผู้ตอบตอบได้เป็นอัตราเปอร์เซ็นต์

2. คำตอบผิดพลาดเพราะคำถามคลุมเครือ (Ambiguity) สาเหตุเนื่อง  
มาจาก

ก. คำถามเดียวกันแต่มีสองคำถามซึ่งผู้ตอบไม่อาจแยกเองได้ เช่นถาม  
ว่าท่านเดินทางโดยรถไฟหรือรถยนต์อย่างไรในสัปดาห์และประหยัดกว่ากัน

ข. คำถามที่ขาดความเฉพาะเจาะจงในความหมาย เช่น ถามว่าท่านเคย  
โทรศัพท์เป็นประจำหรือไม่ คำว่า "ประจำ" ในที่นี้มีความหมายไม่เฉพาะเจาะจงว่าวันละ  
กี่ครั้ง กี่รายการ จึงจะถือว่าเป็นประจำ

### การทดสอบแบบสอบถาม

(Pretesting The Questionnaire)

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จ ก่อนที่จะนำไปใช้เป็นเรื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล  
สำหรับผู้วิจัยที่ยังไม่มีประสบการณ์เพียงพออย่าเพิ่งมั่นใจว่าแบบสอบถามนั้นจะถูกต้องครบถ้วน  
อย่างน้อยที่สุดควรให้ผู้ที่มีประสบการณ์หรือนักวิชาการ ใฝ่ใจงานในแง่แนวคิด (Concept)  
หรือในแง่ของทฤษฎี (Theory) และภาษาที่ใช้เพื่อให้ผู้ตอบอ่านเข้าใจง่าย รวมทั้งเรื่อง  
มือการวัดตัวแปร ต่อจากนั้นผู้วิจัยจะต้องพิจารณาและตัดสินใจว่าควรปรับปรุงตามคำวิจารณ์  
เพียงใด

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขจนมั่นใจว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว งานขั้นต่อไปก็คือผู้วิจัยจะ  
ต้องทำการทดสอบแบบสอบถามดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง โดยการนำแบบสอบถามนั้นทดลองให้  
บุคคลอื่นที่มีคุณลักษณะ เหมือนกับตัวอย่างที่สุ่มไว้ลองตอบดู ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบเกี่ยวกับระดับ  
ความเข้าใจของบุคคลที่สุ่มเป็นตัวอย่าง แต่ไม่จำเป็นจะต้องทดสอบกับตัวอย่างสุ่มจริง ๆ  
เมื่อได้ข้อมูลจากการทดสอบแบบสอบถามผู้วิจัยก็ควรจะทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว  
กว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีเพียงพอ และสัมพันธ์สอดคล้องกับแนวคิดหรือทฤษฎีที่กำหนดไว้เป็นขอบข่าย  
ของการวิจัย ต่อจากนั้นผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามนั้นให้สมบูรณ์ครบถ้วน สามารถ

นำออกใช้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับโครงการวิจัยนั้นได้

การติดตามคำตอบหรือแบบสอบถาม

**(Follow - up Procedures)**

เพื่อให้ได้รับคำตอบหรือข้อมูลให้เพียงพอ นักวิจัยก็ควรมีเทคนิคในการติดตาม  
ทวงถาม ดังนี้

1. โดยปกติแล้วประมาณ 2 อาทิตย์หลังจากที่ได้ส่งแบบสอบถามแล้ว ควรส่ง  
จดหมาย หรือบัตรติดตาม หรือเตือนอีกครั้ง

2. อาจส่งแบบสอบถามไปใหม่ โดยเปลี่ยนจดหมายขอความร่วมมือเสียใหม่  
และอ้างถึงจดหมายและแบบสอบถามเดิมซึ่งอาจส่งผิดสถานที่หรือตกหล่น เพราะความผิดของ  
บริษัทเอง

3. ส่งจดหมายที่มีลักษณะเป็นการส่วนตัว ควรเขียนด้วยมือ และเซ็นชื่อโดย  
แบบแบบสอบถามชุดใหม่ซึ่งเป็นการจูงใจหรือขอความร่วมมือพิเศษ

4. อาจติดต่อทางโทรศัพท์ แต่วิธีนี้นักวิจัยควรศึกษาให้ดีว่าจะคาดหมาย  
ความร่วมมือได้เมื่อใด

5. อาจใช้แบบสอบถามสั้น ๆ ไปให้ใหม่โดยวิธีลงทะเบียน แบบสอบถามที่  
ส่งไปชุดหลังควรประกอบด้วยคำถามที่สำคัญ ผู้ตอบอาจถูกเร่งเร้าให้ตอบคำถามทั้ง 2 ชุด

6. อาจส่งแบบสอบถามที่นักวิจัยสามารถตรวจสอบข้อมูลให้ก่อนเท่าที่พอจะเชื่อถือ  
ได้แล้วส่งไปให้ผู้ตอบ แล้วขอร้องให้เขาตรวจสอบความถูกต้อง และขณะเดียวกันขอร้องให้  
เขาตอบคำถามเพิ่มเติมเท่าที่จำเป็น