

๑. ชื่อองค์ความรู้ : เทคนิคการสร้างคำถามในแบบสอบถาม
๒. ชื่อเจ้าของความรู้ : นายสัญชัย แซจอหอ
ตำแหน่ง: นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
สังกัด: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา
๓. หมวดองค์ความรู้ที่บ่งชี้: ๔) องค์ความรู้หมวดเทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง

ΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩ

๔. ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้

แบบสอบถามหมายถึงรูปแบบของคำถามเป็นชุดๆที่ได้ถูกออกแบบและรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามที่ผู้ถามต้องการและนำข้อมูลที่ได้มาไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อพัฒนางานหรือสิ่งต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ออกแบบสอบถามต้องการให้ดีขึ้น โดยจะทำการสอบถามรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมายให้ได้ข้อเท็จจริงซึ่งแบบสอบถามจะประกอบด้วยรายการคำถามที่ถูกสร้างและคัดเลือกมาอย่างครอบคลุมและรอบครอบเพื่อให้สามารถดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นการที่จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสร้างคำถามจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญเนื่องจากผู้ถามอาจไม่มีโอกาสได้พบปะกับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายความหมายต่างๆ ของข้อคำถามที่ต้องการเก็บรวบรวมได้โดนตรง คำถามในแบบสอบถามจึงต้องมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ เป็นคำถามที่ครอบคลุมครบถ้วนทุกประเด็นที่ผู้ถามต้องการทราบ

การดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน หลายโครงการจะมีการสร้างแบบสอบถามสำหรับใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อใช้ในการพัฒนางาน / กระบวนการให้ดีขึ้นพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ในการดำเนินงานนั้นพื้นฐานทางความคิด ทัศนคติ และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรม / โครงการจะมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นคำถามในแบบสอบถามจึงต้องปรับให้มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของโครงการและกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการจัดการความรู้(Knowledge Management : KM) ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมเทคนิค และแนวทางการออกแบบชุดคำถามแบบสอบถามให้ครอบคลุม ครบถ้วน และสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของงานให้ได้มากที่สุด

๕. วิธีการ / ขั้นตอนการจัดการความรู้ (อธิบายพอสังเขป)

- **โครงสร้างของแบบสอบถาม**

  โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ๓ ส่วนสำคัญ ดังนี้

๑. คำชี้แจงวัตถุประสงค์โดยส่วนมากมักจะอยู่ส่วนแรกของแบบสอบถามโดยคำชี้แจงจะระบุถึงจุดประสงค์ที่ให้ตอบแบบสอบถามการนำคำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่าง ชื่อ ที่อยู่ของผู้ออกแบบสอบถามและประเด็นคำถามที่สำคัญ

๒. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้นการที่จะถามข้อมูลส่วนตัวอะไรบ้างนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามโดยดูว่าตัวแปรที่สนใจจะเก็บข้อมูลนั้นมีอะไรบ้างที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและควรถามเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้นแต่การถามข้อมูลส่วนตัวนั้นควรให้ผู้กรอกแบบสอบถามเป็นคนกรอกด้วยตนเอง เนื่องจากถ้าให้ผู้อื่นเป็นผู้สัมภาษณ์และกรอกให้ผู้ตอบมักจะไม่สะดวกที่จะตอบในบางข้อ และจะส่งผลให้ไม่อยากให้ข้อมูลในข้ออื่นๆ อีกต่อไป

๓. คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือตัวแปรที่จะวัดเป็นส่วนที่สำคัญของแบบสอบถาม เนื่องจากข้อมูลที่ได้จะเป็นความคิดเห็นของผู้ตอบในเรื่องของคุณลักษณะ หรือตัวแปรนั้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น

- **ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม**

การสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑.ศึกษาวัตถุประสงค์ที่จะวัด

การศึกษาวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เป็นการศึกษากรอบแนวความคิดของการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรมนั้นๆจากนั้นให้กำหนดสมมติฐานและศึกษาตัวแปรตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจอย่างละเอียดโดยการแยกออกมาเป็นข้อๆ ก่อนจะนำมาตั้งเป็นคำถาม ซึ่งตัวแปรนั้นจะต้องสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้คาดหวังไว้

๒.กำหนดประเภทของข้อคำถาม

ข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑)คำถามปลายเปิดเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ซึ่งคาดว่าน่าจะได้คำตอบที่แน่นอน สมบูรณ์ตรงกับสภาพความเป็นจริงได้มากกว่าคำตอบที่จำกัดวงให้ตอบคำถามปลายเปิดจะนิยมใช้กันมากในกรณีที่ผู้ออกแบบสอบถามไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้าว่าคำตอบจะเป็นอย่างไรหรือใช้คำถามปลายเปิดในกรณีที่ต้องการได้คำตอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามปลายปิดแบบสอบถามแบบนี้มีข้อเสียคือ มักจะถามได้ไม่มากนักการรวบรวมความคิดเห็นและการแปลผลมักจะมีความยุ่งยาก

๒.๒)คำถามปลายปิดเป็นคำถามที่ผู้ออกแบบสอบถามมีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้แล้วเท่านั้นคำตอบที่ผู้ออกแบบสอบถามกำหนดไว้ล่วงหน้ามักได้มาจากการศึกษาวัตถุประสงค์กรอบแนวความคิด และสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้คำถามปลายเปิดมีวิธีการเขียนได้หลายๆ วิธีเช่นให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งแบบให้เลือกคำถามที่ถูกใจที่สุดต้องเพียงคำตอบเดียวแบบคำถามที่ให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญหรือแบบให้เลือกคำตอบบางคำตอบเท่านั้น

๓.การร่างแบบสอบถาม

เมื่อผู้ออกแบบสอบถามทราบถึงคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด จะกำหนดประเภทของข้อคำถามที่จะมีอยู่ในแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้ออกแบบสอบถามจะดำเนินการเขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมทุกคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัดโดยเขียนตามโครงสร้างของแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้แล้วและหลักการในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุปเป็นข้อ ดังนี้

๓.๑)มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าต้องการจะถามอะไรบ้าง โดยจุดมุ่งหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ และสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

๓.๒)สร้างคำถามให้ตรงตามจุดมุ่งหมายด้วยคำสำคัญ (keyword) ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อป้องกันการมีข้อคำถามนอกประเด็นและมีข้อคำถามจำนวนมากที่ไม่ใช้สนองตอบวัตถุประสงค์

๓.๓)ถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด โดยมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะ ไม่มากหรือน้อยเกินไปซึ่งไม่ควรที่จะเกิน ๑ หน้ากระดาษ แต่จะคำถามจะมากหรือน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูลที่จะเก็บ

๓.๔)การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และแบ่งลำดับหัวข้อย่อยไว้เพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบนอกจากนั้นต้องเรียงคำถามที่เข้าใจง่ายไว้เป็นข้อแรกๆเพื่อชักจูงให้ผู้ตอบอยากตอบคำถามในข้อต่อๆ ไปส่วนคำถามสำคัญๆไม่ควรเรียงไว้ส่วนท้ายของแบบสอบถามเพราะความสนใจในการตอบของผู้ตอบอาจจะลดน้อยลง และส่งผลให้ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นความจริงเท่าที่ควร

๓.๕)ลักษณะของข้อความที่ควรมีในแบบสอบคำถามนั้น ควรมีลักษณะดังนี้

๑) ข้อคำถามไม่ควรยาวจนเกินไป ควรใช้ข้อความสั้น กะทัดรัด ตรงกับวัตถุประสงค์และสองคล้องกับเรื่อง

๒) ข้อความ หรือภาษาที่ใช้ในข้อความต้องชัดเจน เข้าใจง่าย

๓) เวลาในการตอบแบบสอบถามไม่ควรเกินสิบห้านาทีและข้อคำถามไม่ควรมากเกินไปจนทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อหน่าย

๔) ไม่ถามเรื่องที่เป็นความลับเพราะจะทำให้ได้คำตอบที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

๕) ไม่ควรใช้ข้อความที่มีความหมายกำกวมหรือข้อความที่ทำให้ผู้ตอบแต่ละคนเข้าใจความหมายของข้อความไม่เหมือนกัน

๖) ไม่ถามในเรื่องที่รู้แล้ว หรือถามในสิ่งที่วัดได้ด้วยวิธีอื่น

๗) ข้อคำถามต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ สังคมระดับการศึกษา ความสนใจ สภาพเศรษฐกิจ ฯลฯ

๘) ข้อคำถามหนึ่งๆ ควรถามเพียงประเด็นเดียว เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรงจุด ซึ่งจะง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

๙) คำตอบหรือตัวเลือกในข้อคำถามควรมีมากพอ หรือให้เหมาะสมกับข้อคำถามนั้นแต่ถ้าไม่สามารถระบุได้หมดก็ให้ใช้ว่า อื่นๆ โปรดระบุ .....

๑๐) คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามต้องสามารถนำมาแปลงออกมาในรูปของปริมาณและใช้สถิติอธิบายข้อเท็จจริงได้เพราะปัจจุบันนี้นิยมใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนั้นแบบสอบถามควรคำนึงถึงวิธีการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วย

๔. การปรับปรุงแบบสอบถาม

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามควรนำแบบสอบถามนั้นมาพิจารณาทบทวนอีกครั้งเพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขและควรให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแบบสอบถามนั้นด้วย (ถ้ามี) เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะและข้อวิพากษ์วิจารณ์ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

๖. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

๖.๑) เทคนิคและแนวทางในการทำงาน

- ในการสร้างแบบสอบถามควรทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการให้ชัดเจน เพื่อที่จะสร้างและคัดเลือกคำสำคัญ (keyword) พร้อมทั้งตั้งสมมติฐาน สำหรับไว้เป็นกรอบโครงสร้างของแบบสอบถาม

๖.๒) ข้อพึงระวัง (ถ้ามี)

- ไม่มี

๖.๓) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการเตรียมข้อมูลให้พร้อมที่จะดำเนินงาน

๖.๔) ปัญหาและวิธีการแก้ไข

- การนำไปใช้จริงให้ทดลองกับกลุ่มเป้าหมายในวงแคบ หรือทดลองประมวลผลก่อน หากพบข้อผิดพลาด ให้ดำเนินกี่แก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

๖.๕) ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและพัฒนาเรื่องนั้น

- ได้รับแบบสอบถามที่สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของโครงการได้