

หลักการทำแบบสอบถาม

หมวดที่ 1: ความเข้าใจที่ตรงกัน

1. คนอื่นอ่านคำถามแล้วเข้าใจไหม
2. ที่เข้าใจนั้นเหมือนกับที่เราต้องการให้เข้าใจไหม
3. คนอื่นอ่านคำตอบแล้วเข้าใจตรงตามที่เรายากให้เข้าใจไหม

หมวดที่ 2: ไม่รบกวนกันมากเกินไป

4. จับเวลาดูแล้วนานไม่เกิน 10 นาทีหรือเปล่า (แบบสอบถามที่นานกว่านั้นก็ทำได้ แต่ต้องอาศัยประสบการณ์ในการพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งนักศึกษาปริญญาตรีอาจจะยังไม่มีประสบการณ์มากพอ จึงควรเริ่มจากแบบสอบถามประเภทไม่เกิน 10 นาที)

5. ยาวไม่เกิน 5 หน้า (ยาวกว่านั้นก็ทำได้ แต่ต้องอาศัยประสบการณ์ในการพูดคุย เช่น แบบสอบถาม 124 หน้า สำหรับการสร้าง Social Accounting Matrix หรือ SAM ของหมู่บ้านท่องเที่ยว ใช้เวลาประมาณครึ่งวันถึงหนึ่งวัน ต้องจ่ายค่าเสียเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วย และต้องสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับนักวิจัยไม่น้อยกว่า 1 เดือนก่อนเก็บข้อมูล)

หมวดที่ 3: เนื้อหาข้อมูล

6. มีข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบหรือยัง ไม่จำเป็นต้องได้ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม
7. เนื้อหาครอบคลุมข้อมูลที่เราต้องการหรือไม่
8. รู้หรือไม่ว่าจะต้องใช้แบบจำลองอะไรในการวิเคราะห์ข้อมูล

หมวดที่ 4: สเกล

9. ให้ตีสเกลไปทิศทางเดียวกันทั้งหมด คือ ถ้าทางซ้ายเป็นค่าน้อย ทางขวาเป็นค่ามาก ก็ต้องให้เป็นทิศทางเดียวกันทั้งแบบสอบถาม เพื่อผู้ตอบแบบสอบถามจะได้เข้าใจง่ายไม่งง (บางคนชอบวางกับดักให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตั้งใจมาก ๆ แต่ผมว่ามันไม่สะดวกสำหรับคนตอบ ผมเคยตอบแบบสอบถามที่มีกับดักเยอะ ๆ แล้วรู้สึกเหนื่อยมากที่ต้องมานั่งคิดว่าข้างไหนมากข้างไหนน้อย)

10. การเลือกสเกลว่าจะใช้กี่ช่องขึ้นอยู่กับสองเรื่อง

หนึ่ง แบบจำลองที่จะวิเคราะห์ต้องการตัวเลขละเอียดแค่ไหน (เช่น แบบจำลองผลต่างของ Utility ชอบใช้สเกล 11 ช่อง แบบจำลอง Structural Equation Model ก็ชอบใช้ประมาณ 10 ช่องขึ้นไป แบบจำลองที่ให้เลือกว่าจะเอาไม่เอาจะใช้สองช่อง)

สอง อนุญาตให้ผู้ตอบเลือกคำตอบแบบกลาง ๆ ไหม (เลือกใช้แบบสเกลที่เป็นเลขคี่) หรือต้องการให้เลือกข้างไปเลยว่ามีมากหรือน้อย (เลือกใช้สเกลที่เป็นเลขคู่)

หมวดที่ 5: อคติ

11. ให้ระวังเรื่องการเรียงตัวเลือกที่ต่างกันมีผลต่อคำตอบ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบข้อแรก ๆ มากกว่าข้อหลัง ให้ลองเรียงที่สำคัญมากแทรกไว้ตรงขั้วกลาง ๆ ประกบหัวท้ายด้วยเรื่องที่สำคัญน้อยกว่า เพราะหากผู้ตอบอ่านคำตอบอย่างถ้วนแล้วก็จะเลือกสิ่งที่สำคัญมากกว่าอยู่ดี

12. ตัวเลือกแต่ละข้อมีน้ำหนักใกล้เคียงกันไหม มีโอกาสที่ผู้ตอบจะเลือกพอ ๆ กันไหม จนทำให้เดาไม่ได้ว่าสัดส่วนของคำตอบจะออกข้อไหนมากกว่ากันอย่างชัดเจน ซึ่งรอให้งานวิจัยมาตอบคำถามนี้ (ถ้าเขาได้อยู่แล้วก็ไม่ใช่งานวิจัยที่ดี ดังที่โอนส์ไต้น์กล่าวว่า ถ้ารู้คำตอบอยู่แล้วจะเรียกว่างานวิจัยได้อย่างไร) ทั้งนี้ บางข้ออาจจะแยกย่อยเกินไปจนไม่มีใครตอบ ในขณะที่บางข้อเป็นเรื่องทั่วไปซึ่งคนมีโอกาสตอบมากกว่า เช่น ท่านมาเที่ยวเมืองไทยเพราะเหตุใด (1) ประเทศไทยเป็นประเทศที่สวยงามและผู้คนอัธยาศัยดี (2) ชอบอาหารไทย (3) ชอบรำไทย (4) ชอบหมี่แพนด้า แบบนี้เมื่อตอบออกมาแล้วบอกได้ว่าสัดส่วนจะค่อนข้างไปที่ข้อ (1) มากที่สุดโดยอัตโนมัติ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เมื่อนำคะแนนมาเรียงลำดับกันแล้วข้อ (1) ก็ต้องชนะอย่างท่วมท้นแน่นอน แต่ไม่ได้ทำให้เรามีความรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสาเหตุของการมาเที่ยวเมืองไทยเท่าใดนัก หากทำเช่นนี้ก็เหมือนกับทำให้งานวิจัยนั้นผ่าน ๆ ไป ไม่ได้ตั้งใจจะเอาผลการวิจัยมาปรับปรุงเรื่องอะไรให้ดีขึ้น

13. ไม่ควรตั้งคำถามแบบ Leading question คือ คำถามที่นำไปสู่คำตอบอย่างที่เราต้องการ เพราะเราจะไม่ได้เรียนรู้อะไรใหม่เลย และเหมือนกับการหลอกให้คนตอบตอบอย่างนั้นอยู่แล้ว เหมือนกับว่านักวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะใช้ผลการวิจัยนั้นยืนยันความคิดของตัวเองมากกว่าที่จะทดสอบความคิดของตัวเอง ยกตัวอย่างเช่น ท่านคิดว่าเรื่องใดเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่อยากจะกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีก (1) การชุมนุมทางการเมือง (2) การก่อวินาศกรรม (3) ความไม่ยุติธรรมสังคมโดยมีสองมาตรฐาน (4) การก่อกวนทางการเมือง คำถามเหล่านี้จะเห็นว่านักวิจัยมุ่งใช้คำตอบเพื่อผลทางการเมือง สังเกตได้ตั้งแต่คำถามว่า สาเหตุที่ไม่กลับมาเที่ยว คือ เน้นคำว่าไม่ ซึ่งเป็นเรื่องไม่ดี แล้วโยงเข้ากับทางเลือกที่มีแต่เรื่องการเมืองล้วน ๆ โดยไม่มีเรื่องอื่นเลย นั่นก็ต้องการบอกว่าเรื่องการเมืองส่งผลไม่ดีต่อการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุไหนในสี่ข้อนี้ แล้วนำผลการวิจัยไปขยายผลทางการเมืองต่อไป ทั้ง ๆ ที่คนอาจจะไม่อยากจะกลับมาเมืองไทยเพราะเรื่องอื่น ๆ เช่น สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ก็อาจจะเป็นไปได้ แต่ไม่มีตัวเลือกให้เลือก

หมวดที่ 6: ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์

14. มีตัวเลขกำกับสายตาสำหรับให้ง่ายต่อการกรอกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์

หมวดที่ 7: ความโปร่งใสและตรวจสอบได้

15. มีช่องให้กรอกเลขที่แบบสอบถาม วันที่เก็บแบบสอบถาม และชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม

16. มีคำถามปลายเปิดสั้น ๆ ที่ผู้ตอบต้องเขียนด้วยลายมือของตัวเองด้วย เพื่อความโปร่งใสในการตรวจสอบว่านักศึกษาได้นำไปให้ผู้อื่นกรอก มิใช่กรอกเอง

17. มีคำถามที่สัมพันธ์กันเองในตัว เพื่อตรวจสอบความมีสติสัมปชัญญะและตรรกะของผู้ตอบแบบสอบถาม

หมวดที่ 8: การทดสอบและปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริง

18. ทดสอบและปรับปรุงไม่น้อยกว่า 1 ครั้งก่อนลงมือเก็บข้อมูลจริง แต่ไม่จำเป็นต้องใช้จำนวนตัวอย่างมาก เพียงแต่ให้พอสำหรับการเชื่อว่าผู้ตอบเข้าใจทุกอย่างไม่ผิดไปจากที่เราเข้าใจ และคำตอบออกมาได้น้ำได้เนื้อตามที่เรต้องการ

หมวดที่ 9: แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาแล้วแต่ใช้ไม่ได้

19. เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วอาจจะต้องทิ้งแบบสอบถามที่ใช้ไม่ได้ไปบางส่วนและเก็บเพิ่ม แบบสอบถามที่ใช้ไม่ได้ เช่น ทำไม่เสร็จ ทำเสร็จแต่ไม่ครบ ทำครบแต่ดูเหมือนจะไม่เข้าใจ ตอบมั่วไร้สติไร้ตรรกะ ผู้ตอบไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่อ่านไม่ออกหรือมีเครื่องหมายที่กำกวม และแบบสอบถามที่น่าสงสัยว่านักวิจัยจะกรอกเอง

หมวดที่ 10: ความสุภาพในแบบสอบถาม

20. ในหน้าแรกต้องมีชื่อโครงการ ชื่อผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่สังกัด และวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย เพื่อให้ผู้อ่านได้ทราบว่าเราเป็นใครมาจากไหน และตัดสินใจว่าจะทำให้หรือไม่

21. ตัวหนังสือใช้แบบเป็นทางการ ภาษาทางการ และมีช่องว่างระหว่างข้อให้พอเหมาะ ไม่บีบกันแน่นเกินไปเพราะจะทำให้ผู้ตอบอึดอัด

22. ในหน้าสุดท้ายต้องมีคำขอบคุณเสมอ

ที่มา : เกร็ดการทำวิจัยตอนที่ 10 หลักการทำแบบสอบถาม

(https://www.siamsurvey.com/th/web_page/survey_criteria)

โดยคุณคมสัน สุริยะ

วันที่ 24 พฤศจิกายน 2552