

# เทคนิคการเขียนแบบสอบถาม

## สำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

### 1. บทนำ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการแสดงให้เห็นว่า เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามมีลักษณะอย่างไร มีโครงสร้างหรือองค์ประกอบอะไรบ้าง พร้อมทั้งแสดงให้เห็นด้วยว่า เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และสาระสำคัญอย่างครบถ้วนทำได้อย่างไร ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มมาตรฐานให้แบบสอบถาม อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการนำเสนอผลงานวิจัยสนามของการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ให้มีมาตรฐานตามไปด้วย นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษายังอาจนำ “เทคนิคการเขียนแบบสอบถามสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” นี้ไปใช้เป็นเครื่องมือหรือตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับการตรวจสอบว่าแบบสอบถามหรือคำถามของแบบสอบถามได้เขียนขึ้นอย่างเป็นระบบหรือไม่เพียงใดอีกด้วย บทความนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) บทนำ (2) เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถาม (3) เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกันโดยแสดงไว้ในตาราง และ (4) บทสรุป

### 2. เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถาม

เพื่อช่วยให้การเขียนคำถามของแบบสอบถามชัดเจน ตรงประเด็น ได้มาตรฐาน และง่ายรวมทั้งเพื่อช่วยส่งเสริมให้ผู้ศึกษา ผู้ทำวิจัย หรือผู้ทำวิทยานิพนธ์เขียนแบบสอบถามได้เองและไม่จำเป็นต้องไปลอกแบบสอบถามของเดิมที่ได้เคยเขียนไว้แล้วมาใช้อย่างไม่รู้ว่าที่มาที่ไป หรือไม่ทราบไม่เข้าใจว่าโครงสร้างหรือองค์ประกอบของคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามประกอบด้วยอะไรบ้าง เหล่านี้คือแรงคล้อยและนำมาสู่การตัดสินใจเขียนเทคนิคข้อนี้ โดยผู้เขียนบทความนี้ได้ค้นหาคำถามหรือสาระสำคัญของคำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการแต่ละข้อ แล้วพยายามประดิษฐ์หรือสร้าง “สูตรสำเร็จ” ของการเขียนคำถามของแบบสอบถามในลักษณะของ “โครงสร้าง

หรือองค์ประกอบของคำถามของแบบสอบถามแต่ละข้อ” สำหรับการทําวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแม้จะไม่อาจนำเทคนิคนี้ไปปรับใช้กับคำถามทุกข้อของแบบสอบถามได้ แต่อย่างน้อยก็น่าจะเป็นประโยชน์และนำไปปฏิบัติได้จริง ยิ่งไปกว่านั้น ยังอาจนำเทคนิคนี้ไปประยุกต์หรือปรับใช้กับการเขียนคำถามของแบบสอบถามสำหรับสาขาวิชาอื่น ได้อีกด้วย

กล่าวได้ว่า คำถามทุกข้อของแบบสอบถามควรมี “โครงสร้าง” หรือ มี “องค์ประกอบ” อย่างน้อย 4 ส่วน (คำว่า องค์ประกอบ หมายถึง ส่วนสำคัญหลายส่วนที่จะต้องมียู่ครบทุกส่วน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้)

**องค์ประกอบที่ 1** ประธานของประโยค ซึ่งอาจเป็น (1) หน่วยงาน หรือ (2) บุคลากรของหน่วยงาน หรือ (3) ระบบของหน่วยงาน ก็ได้ โดยคำถามทุกข้อควรมีประธานของประโยคเสมอ และควรใส่ประธานนั้นไว้ “ข้างหน้าประโยค” เช่น เทศบาล หรือเจ้าพนักงานเทศบาล หรือระบบการให้บริการประชาชนของเทศบาล หากผู้ศึกษาไม่ใส่ประธานของประโยคไว้ในคำถามทุกข้อ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสนหรือไม่เข้าใจว่า แบบสอบถามข้อนั้นต้องการสอบถามถึงข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน หรือบุคลากรของหน่วยงาน หรือระบบของหน่วยงานนั้น การระบุประธานของประโยค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไว้ข้างหน้าประโยค จะทำให้คำถามชัดเจน รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษา ผู้ทําวิจัย หรือผู้ทำวิทยานิพนธ์และผู้ตอบแบบสอบถามไม่สับสน ส่งผลให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น

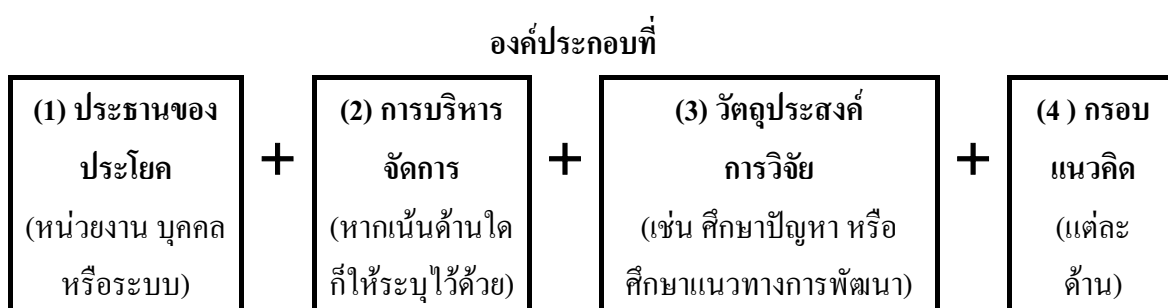
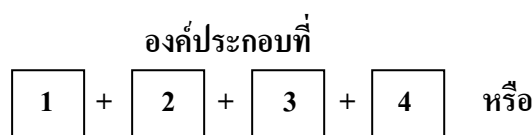
**องค์ประกอบที่ 2** การบริหารจัดการ คำถามทุกข้อควรมีคำหรือความหมายของ “การบริหารจัดการ” หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการอยู่ด้วยเสมอ เนื่องจากผู้ศึกษากำลังศึกษา ทําวิจัย หรือทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งรับปริญญาโทเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ในเวลาเดียวกัน ถ้าวัตถุประสงค์การวิจัยได้ระบุไว้ด้วยว่าเป็น “การบริหารจัดการด้านใด” ผู้ศึกษาก็ควรระบุการบริหารจัดการด้านนั้น” ไว้ด้วยเสมอ เช่น มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ “ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน” หรือ “ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน” เป็นต้น หากเป็นเช่นนี้ คำถามจะต้องมีข้อความเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน” หรือ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน” ตามลำดับ ปรากฏอยู่ด้วย

**องค์ประกอบที่ 3** วัตถุประสงค์การวิจัย คำถามทุกข้อจะต้องมีวัตถุประสงค์การวิจัยอยู่ด้วยเสมอ เช่น (1) ถ้าเป็นคำถามเกี่ยวกับ “ปัญหา” ผู้ศึกษาจะต้องนำข้อความที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหา เช่น “ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาล” มาใส่ไว้ในคำถาม หรือ (2) ถ้าเป็นคำถามเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนา หรือแนวทางการปรับปรุง หรือแนวทางการเสริมสร้าง” ผู้ศึกษาจะต้องนำข้อความที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่เกี่ยวกับแนวทางดังกล่าว เช่น “ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาล” มาใส่ไว้ด้วย

**องค์ประกอบที่ 4** ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้าน คำถามทุกข้อจะต้องมีตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้านอยู่ด้วยเสมอ เช่น ผู้ศึกษาได้นำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6

ด้าน/หลัก<sup>1</sup> ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ (1) ถ้าเป็นคำถามเกี่ยวกับ “ปัญหา” เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย คือ “ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล” และ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล” ทั้งนี้ โดยมี “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านที่ 1 คือ หลักนิติธรรม” เป็นกรอบแนวคิด หากเป็นกรณีนี้ ผู้ศึกษาจะต้องนำ “ข้อความที่เป็นตัวชี้วัดรองของหลักนิติธรรม” มาเขียนใส่ไว้ในแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาดังกล่าวด้วย

สรุปได้ว่า โครงสร้างหรือองค์ประกอบของการเขียนคำถามทุกข้อของแบบสอบถามควรประกอบด้วย



ตัวอย่างที่หนึ่ง วัตถุประสงค์การวิจัย คือ “ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล” และมี “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านที่ 1 คือ หลักนิติธรรม” เป็นกรอบแนวคิด (โดย “ตัวชี้วัดรอง” ของหลักนิติธรรม เช่น (1) หน่วยงานกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน และ (2) ผู้บริหารของหน่วยงานใช้กฎหมายหรือระเบียบเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว) คำถามอาจเขียน ดังนี้

สูตร ประชานของประโยชน์ + การบริหารจัดการ + วัตถุประสงค์การวิจัย + กรอบแนวคิด

แทนค่า เทศบาลของท่าน + มีการบริหารจัดการ + ที่เป็นปัญหา + คือ การไม่ได้กำหนด  
ขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน (ผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่ม  
ตัวอย่างอาจตอบคำถามในลักษณะที่ เห็นด้วยในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย เป็นต้น)

<sup>1</sup>โปรดดู ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

### ปรับคำถาม ให้อ่านง่ายได้ ดังนี้

1) เทศบาลของท่าน (มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่) ไม่ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน หรือ

2) เทศบาลของท่าน ไม่ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน หรือ

3) เทศบาลของท่าน (มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนโดย) เปิดโอกาสให้ผู้บริหารของเทศบาลใช้ดุลพินิจส่วนตัวในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่ายึดถือกฎหมายหรือระเบียบ หรือ

4) เทศบาลของท่านเปิดโอกาสให้ผู้บริหารของเทศบาลใช้ดุลพินิจส่วนตัวในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่ายึดถือกฎหมายหรือระเบียบ

ตัวอย่างที่สอง วัตถุประสงค์การวิจัย คือ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล” และมี “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านที่ 1 คือ หลักนิติธรรม” เป็นกรอบแนวคิด คำถามแต่ละข้ออาจเขียน ดังนี้

สูตร ประธานของประโยค + การบริหารจัดการ + วัตถุประสงค์การวิจัย + กรอบแนวคิด

แทนค่า เทศบาลของท่าน + ควรมีการบริหารจัดการ + ที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนา + ด้วยการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน (ผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างอาจตอบคำถามในลักษณะที่ เห็นด้วยในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย เป็นต้น)

### ปรับคำถาม ให้อ่านง่ายได้ ดังนี้

1) เทศบาลของท่านควร (สนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยการ) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจนมากกว่าการใช้ดุลพินิจส่วนตัว หรือ

2) เทศบาลของท่านควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจนมากกว่าการใช้ดุลพินิจส่วนตัว หรือ

3) เทศบาลของท่านควร (สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนโดยควร) กำหนดให้ผู้บริหารของเทศบาลใช้ดุลพินิจส่วนตัวในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเท่าที่จำเป็น หรือ

4) เทศบาลของท่านควรกำหนดให้ผู้บริหารของเทศบาลใช้ดุลพินิจส่วนตัวในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเท่าที่จำเป็น

## **3. เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกัน**

แบบสอบถามสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการควรประกอบด้วย ส่วนสำคัญอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คือ คำถามเกี่ยวกับภูมิหลังหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ส่วนนี้ ไม่ได้นำมาศึกษาหรือพิจารณาในครั้งนี้นี้ด้วย)

ส่วนที่ 2 คือ คำถามเกี่ยวกับปัญหาของหน่วยงานที่ศึกษา และ

ส่วนที่ 3 คือ คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา หรือเรียกว่า แนวทางการปรับปรุง แนวทางการเสริมสร้าง หรือข้อเสนอแนะก็ได้

หมายเหตุ คำถามของแบบสอบถามอาจเขียนได้มากมาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย ในที่นี้ขอยกตัวอย่างคำถามสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

- 1) คำถามเกี่ยวกับภูมิหลังหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) คำถามเกี่ยวกับความเป็นมาหรือวิวัฒนาการของการบริหารจัดการของหน่วยงาน
- 3) คำถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการในปัจจุบันของหน่วยงาน
- 4) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการของหน่วยประสบ

ผลสำเร็จ

5) คำถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงาน (ข้อนี้คล้ายกับส่วนที่ 2 ซึ่งนำมาพิจารณาหรือศึกษาในครั้งนี้นี้)

6) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน (ข้อนี้คล้ายกับส่วนที่ 3 ซึ่งนำมาพิจารณาหรือศึกษาในครั้งนี้นี้)

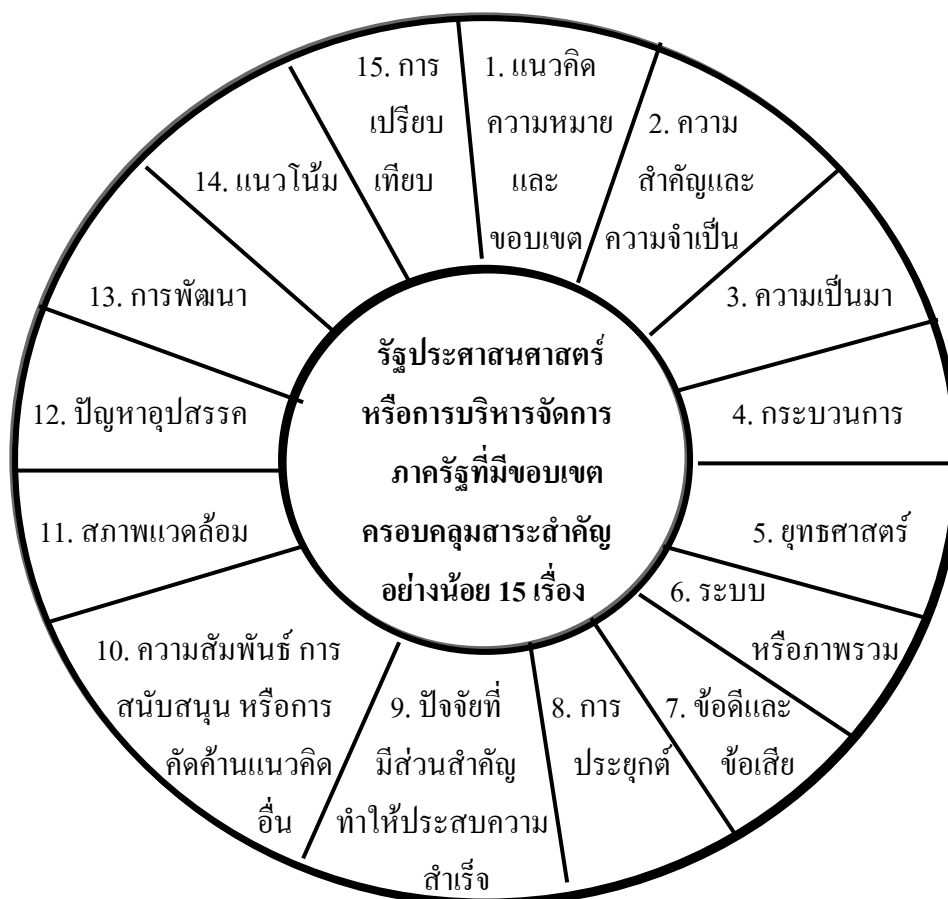
7) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานประสบผลสำเร็จ

8) คำถามเกี่ยวกับการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการของหน่วยงาน

9) คำถามเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการของหน่วยงาน

10) คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการอื่นที่อยู่ภายในขอบเขตหรือสาระสำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการภาครัฐที่ครอบคลุมอย่างน้อย 14 เรื่อง ดังแสดงไว้ในภาพที่ 1 (บางเรื่องได้แสดงไว้ในหัวข้อ 2)-9) แล้ว)

ภาพที่ 1 ขอบเขตหรือสาระสำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการภาครัฐ (หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 15 เรื่อง<sup>2</sup>



โดยปกติ แบบสอบถามสำหรับการทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับ “การพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ” จะประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ (1) “ปัญหา” และ (2) “แนวทางการพัฒนา” เนื่องจากเหตุผลสำคัญที่ว่า การที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษา ทำวิจัย หรือทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานใด ก็เพราะหน่วยงานนั้น ได้มีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว หรือกำลังประสบกับปัญหา ตัวอย่างเช่น เกิดปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน จึงมีส่วนสำคัญทำให้ผู้ศึกษาสนใจเลือกศึกษา หน่วยงานนั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า หากหน่วยงานไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ก็ไม่จำเป็นต้องศึกษาหน่วยงาน นั้น และผลที่ได้จากการศึกษาปัญหานั้นจะเป็นพื้นฐานสำหรับการเสนอแนวทางการพัฒนาหรือ

<sup>2</sup>ปรับปรุงมาจาก วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, **หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ** (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2549), หน้า 72, 89.

ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาของหน่วยงานนั้นได้อย่างตรงประเด็น การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาควบคู่กันเช่นนี้ จะมีส่วนทำให้การศึกษา การทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานดังกล่าวนี้เป็นระบบเพิ่มมากขึ้น

บทความนี้ได้นำส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ดังกล่าว มาเป็นข้อมูลในการนำเสนอ “เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกัน” โดยในตารางข้างล่างนี้ ได้แสดง ส่วนที่ 2 ปัญหา ไว้ในช่องที่สองหรือช่องกลาง และส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนา ไว้ในช่องที่สามหรือช่องขวามือ สำหรับช่องที่หนึ่งด้านซ้ายมือ ได้กำหนดให้เป็นช่องที่ผู้ศึกษาจะต้องนำ “ตัวชี้วัดหลัก หรือเรียกว่า กรอบแนวคิดแต่ละด้าน” มาใส่ไว้ อธิบายเพิ่มเติมได้ว่า

**1) ช่องที่หนึ่ง** ประกอบด้วย หนึ่ง ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้านที่นำมาใช้ และ สอง “ตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หรือของกรอบแนวคิดแต่ละด้าน ๆ ละ 2-5 ข้อ”

**เทคนิค (1)** ให้ผู้ศึกษานำ “ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้านของวิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษามาใส่ไว้ด้วย” เช่น “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน/หลัก” ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดจำนวน 6 ด้าน และ (2) ให้ผู้ศึกษานำ “ตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หรือของกรอบแนวคิดแต่ละด้านนั้น มาใส่ไว้ด้านละ 2-5 ข้อ” โดยผู้ศึกษาอาจเลือกนำ “ตัวชี้วัดรอง” มาจากหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด”<sup>3</sup>

**2) ช่องที่สอง** คือ “ส่วนที่ 2 ปัญหา” ผู้ศึกษาอาจเขียนด้านละ 2-5 ข้อ

**เทคนิค** ให้ผู้ศึกษาเขียนคำถามแต่ละข้อไปในทิศทางตรงกันข้ามกับตัวชี้วัดรองแต่ละข้อที่อยู่ในช่องที่หนึ่งซ้ายมือ โดยในแต่ละคำถามที่เป็นปัญหาจะต้องมีคำว่า “ไม่” หรือ “เป็นประโยชน์ปฏิเสธ” เสมอ เหตุผลที่เขียนไปในด้านลบ เพราะในส่วนที่ 2 นั้น เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการ อีกทั้งคำว่า “ปัญหา” หมายถึงเรื่องที่ไม่ดี การเขียนเช่นนี้ ได้แสดงถึง การเขียนแบบสอบถามแต่ละข้ออย่างเป็นระบบที่มี “ความสอดคล้องกัน” โดยสอดคล้องไปใน “ทิศทางตรงกันข้ามด้านลบ” กับตัวชี้วัดรองแต่ละข้อในช่องที่หนึ่งด้านซ้ายมือ

**3) ช่องที่สาม** คือ “ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนา หรือเขียนว่า แนวทางการปรับปรุง หรือเขียนว่า แนวทางการเสริมสร้าง” ผู้ศึกษาอาจเขียนด้านละ 2-5 ข้อ

**เทคนิค** ให้ผู้ศึกษาเขียนคำถามแต่ละข้อไปในทิศทางตรงกันข้ามกับคำถามที่เป็นปัญหาแต่ละข้อในช่องที่สองหรือช่องกลาง โดยในแต่ละคำถามที่เป็นแนวทางการพัฒนา หรือแนวทางการปรับปรุง หรือแนวทางการเสริมสร้างจะต้องมีคำว่า “ควร” อยู่ด้วยเสมอ คำถามในช่องนี้จะต้องเป็นคำถามที่เขียนไปในด้านบวกหรือเป็นประโยชน์ที่แสดงถึงด้านดีเสมอ เนื่องจากเป็นคำถามที่เป็นข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนา การเขียนเช่นนี้ ได้แสดงถึง การเขียนแบบสอบถามแต่ละข้ออย่าง

<sup>3</sup>ปรับปรุงจาก วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด (กรุงเทพฯ-มหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร, 2552), 158 หน้า.

เป็นระบบที่มี “ความสอดคล้องกัน” โดยสอดคล้องไปใน “ทิศทางตรงกันข้ามด้านบวก” กับคำถามที่เป็นปัญหาแต่ละข้อในช่องที่สองหรือช่องกลาง (โปรดดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามที่สอดคล้องกัน โดยแบ่งเป็น 3 ช่อง คือ ช่องที่หนึ่ง ประกอบด้วย (1) ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้าน และ (2) ตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้าน ช่องที่สอง คือ ส่วนที่ 2 ปัญหา และ ช่องที่สาม คือ ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนา

ช่องที่หนึ่ง	ช่องที่สอง	ช่องที่สาม
ประกอบด้วย (1) ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้าน และ (2) ตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้าน (เทคนิค คือ <u>หนึ่ง</u> ให้ผู้ศึกษานำ “ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้านมาใส่ไว้” และ <u>สอง</u> ให้ผู้ศึกษานำ “ตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดแต่ละด้านนั้น โดยอาจนำมาเขียนใส่ไว้ด้านละ 2-5 ข้อ”)	<u>ส่วนที่ 2</u> ปัญหาการบริหารจัดการ หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ (เทคนิค คือ ให้ผู้ศึกษาเขียนคำถามแต่ละข้อไปในทิศทางตรงกันข้ามกับตัวชี้วัดรองแต่ละข้อที่อยู่ในช่องที่หนึ่งซ้ำมือ โดยในแต่ละคำถามที่เป็นปัญหาจะต้องมีคำว่า “ไม่” หรือ “เป็นประโยชน์ปฏิเสธ” เสมอ)	<u>ส่วนที่ 3</u> แนวทางการพัฒนา หรือแนวทางการปรับปรุง หรือแนวทางการเสริมสร้าง (เทคนิค คือ ให้ผู้ศึกษาเขียนคำถามแต่ละข้อไปในทิศทางตรงกันข้ามกับคำถามที่เป็นปัญหาแต่ละข้อในช่องที่สอง หรือช่องกลาง โดยในแต่ละคำถามที่เป็นแนวทางการพัฒนาจะต้องมีคำว่า “ควร” อยู่ด้วยเสมอ)
ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิดด้านที่ 1 (เช่น หลักนิติธรรม) 1.1 ..... (เช่น หน่วยงานกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน) 1.2 ..... (เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานใช้กฎหมายหรือระเบียบเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว)	1.1 ..... (เช่น หน่วยงานของท่านไม่ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน) 1.2 ..... (เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านไม่ได้ใช้กฎหมายหรือระเบียบเป็นหลักในการบริหารจัดการ)	1.1 ..... (เช่น หน่วยงานของท่านควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน) 1.2 ..... (เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของท่านควรใช้กฎหมายหรือระเบียบเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว)



<p>1.3 ..... (เช่น) หน่วยงานปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์</p> <p>1.4 ..... (เช่น) บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เป็นธรรมอย่างเคร่งครัด</p> <p>1.5 ..... (เช่น) บุคลากรของหน่วยงานเข้าใจกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน</p>	<p>1.3 ..... (เช่น) หน่วยงานของท่านไม่ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์</p> <p>1.4 ..... (เช่น) บุคลากรของหน่วยงานของท่านไม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เป็นธรรมอย่างเคร่งครัด</p> <p>1.5 ..... (เช่น) บุคลากรของหน่วยงานของท่านไม่เข้าใจกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน</p>	<p>1.3 ..... (เช่น) หน่วยงานของท่านควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์</p> <p>1.4 ..... (เช่น) บุคลากรของหน่วยงานของท่านควรปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เป็นธรรมอย่างเคร่งครัด</p> <p>1.5 ..... (เช่น) บุคลากรของหน่วยงานของท่านควรเข้าใจกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน</p>
<p><u>ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิด</u> <u>ด้านที่ 2 (เช่น หลักคุณธรรม)</u></p> <p>2.1 .....</p> <p>2.2 .....</p> <p>2.3 .....</p> <p>2.4 .....</p> <p>2.5 .....</p>	<p>2.1 .....</p> <p>2.2 .....</p> <p>2.3 .....</p> <p>2.4 .....</p> <p>2.5 .....</p>	<p>2.1 .....</p> <p>2.2 .....</p> <p>2.3 .....</p> <p>2.4 .....</p> <p>2.5 .....</p>
<p><u>ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิด</u> <u>ด้านที่ 3 (เช่น หลักความโปร่งใส)</u></p> <p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p>
<p><u>ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิด</u> <u>ด้านที่ 4 (เช่น หลักการมีส่วนร่วม)</u></p> <p>4.1</p> <p>4.2</p>	<p>4.1</p> <p>4.2</p>	<p>4.1</p> <p>4.2</p>

4.3	4.3	4.3
4.4	4.4	4.4
4.5	4.5	4.5
<u>ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิด</u> <u>ด้านที่ 5 (เช่น หลักความ</u> <u>รับผิดชอบ)</u>		
5.1	5.1	5.1
5.2	5.2	5.2
5.3	5.3	5.3
5.4	5.4	5.4
5.5	5.5	5.5
<u>ตัวชี้วัดหลัก หรือกรอบแนวคิด</u> <u>ด้านที่ 6 (เช่น หลักความคุ้มค่า)</u>		
6.1	6.1	6.1
6.2	6.2	6.2
6.3	6.3	6.3
6.4	6.4	6.4
6.5	6.5	6.5

เทคนิคการเขียนแบบสอบถามให้สอดคล้องกันข้างต้นนี้ มีส่วนดีหรือข้อดีที่สำคัญ 5 ข้อ ดังนี้

- 1) ทำให้ง่ายต่อการเขียนคำถามในแบบสอบถาม
- 2) เป็นการแสดงถึงความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบของคำถามในแต่ละส่วน กล่าวคือ หนึ่ง “ช่องที่หนึ่ง (1) ตัวชี้วัดหลัก หรือเรียกว่ากรอบแนวคิด และ (2) ตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หรือของกรอบแนวคิด” สอดคล้อง “ในทิศทางตรงกันข้ามด้านลบ” กับ “ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการ” และ สอง “ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนา หรือเรียกว่า แนวทางการปรับปรุง หรือเรียกว่า แนวทางการเสริมสร้าง” สอดคล้อง “ในทิศทางตรงกันข้ามด้านบวก” กับ “ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการ”
- 3) ทำให้คำถามในแบบสอบถามเป็นเรื่องเดียวกัน สอดคล้องกัน หรือสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ มิใช่เขียน “ปัญหา” อะไรมาก็ได้ โดยไม่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับส่วนอื่น ๆ
- 4) ทำให้ผู้ศึกษาสามารถตรวจสอบการตอบคำถามของผู้ตอบหรือของกลุ่มตัวอย่างที่เรียกว่า cross-check ได้ด้วยว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้ตอบคำถามอย่างตั้งใจหรือไม่ โดยผู้ศึกษาพิจารณาหรือตรวจสอบได้จากคำตอบของแต่ละส่วนดังกล่าวไว้ในข้อ 2)

ข้างต้นว่า เป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือสอดคล้องกันหรือไม่ นั่นก็คือ “คำตอบใน ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการ” จะต้องเป็นไปในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับ “คำตอบในส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนา หรือแนวทางการปรับปรุง หรือแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ” หากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เป็นไปในแนวทางดังกล่าว อาจถือว่า หรือมีแนวโน้มว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบอย่างไม่ตั้งใจตอบ หากเกิดกรณีเช่นนี้ ผู้ศึกษาอาจนำไปเขียนเป็นข้อสังเกตไว้ในบทสรุปท้ายของการศึกษาการวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ได้

5) ผู้ศึกษาอาจนำเทคนิคการเขียนแบบสอบถามให้สอดคล้องกันดังกล่าวนี้ ไปใช้เป็นแนวทางหรือตัวชี้วัดสำหรับการตรวจสอบแบบสอบถามใด ๆ ว่า เป็นแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับความสอดคล้องกันของคำถามในแต่ละส่วนหรือไม่

อย่างไรก็ดี เทคนิคที่กล่าวมานี้อาจมีข้อเสีย เป็นต้นว่า ทำให้คำถามของแบบสอบถามอยู่ในทิศทางเดียวกันทั้งหมด หรืออยู่ในกรอบแคบเท่านั้น (จุดอ่อนข้อนี้ อาจแก้ไขได้โดยเขียนคำถามเพิ่มซึ่งจะต้องสอดคล้องกับส่วนอื่นด้วย) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาควรชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของเทคนิคดังกล่าว คือ ชั่งน้ำหนักระหว่าง (1) การสร้างคำถามอย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกันแต่ไม่เปิดกว้าง กับ (2) การสร้างคำถามที่เปิดกว้าง อาจจะเขียนอะไรก็ได้ โดยไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน ไม่เป็นระบบและไม่สัมพันธ์หรือสอดคล้องกับส่วนอื่น ๆ

#### 4. บทสรุป

แม้ผู้เขียนบทความนี้ปรารถนาให้ “เทคนิคการเขียนแบบสอบถามสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” ที่แบ่งเป็น (1) เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถาม และ (2) เทคนิคการเขียนคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกัน เป็นสูตรสำเร็จที่นำมาปรับใช้ได้กับคำถามทุกข้อของแบบสอบถามก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติ อาจเกิดขึ้นไม่มากนัก เพราะผู้ศึกษาขาดความเข้าใจ ขาดการฝึกฝน และขาดความชำนาญ อย่างไรก็ตามอย่างน้อยเทคนิคดังกล่าวนี้ก็จะมีส่วนช่วยแสดงให้เห็นปรากฏสาระสำคัญที่ว่า คำถามของแบบสอบถามสำหรับการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีโครงสร้างหรือองค์ประกอบใดบ้าง และคำถามของแบบสอบถามแต่ละส่วนมีความสอดคล้องกันได้อย่างไร

