



หลักการออกแบบสอบถาม (แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และ แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ)

ปรารธนา มินเสน (Ph.d)

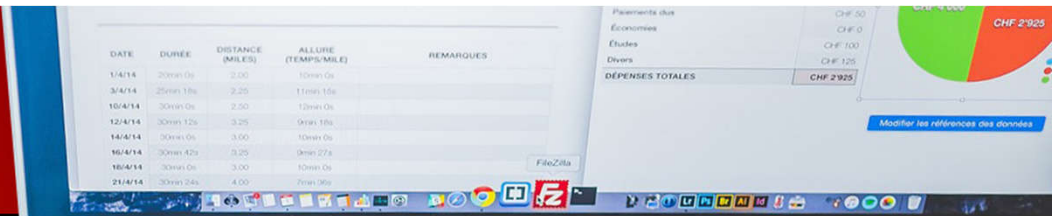
E-mail pradthana.m@gmail.com

วันอังคาร ที่ 27 พฤศจิกายน 2561

ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา



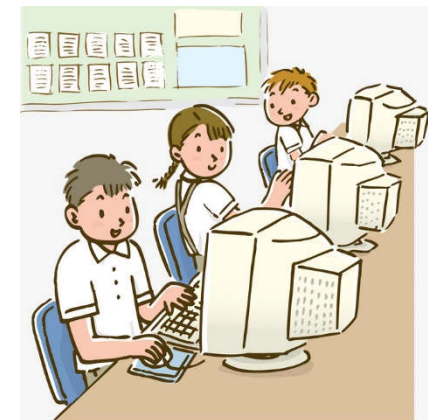
รายละเอียด



The screenshot shows a software interface with a table of data and a pie chart. The table has columns for DATE, DURÉE, DISTANCE (MILES), ALLURE (TEMPS/MILE), and REMARQUES. The pie chart shows a total of CHF 2925, with segments for Economies (CHF 50), Etudes (CHF 100), Divers (CHF 125), and DEPENSES TOTALES (CHF 2925).

DATE	DURÉE	DISTANCE (MILES)	ALLURE (TEMPS/MILE)	REMARQUES
1/4/14	30min 0s	2.00	10min 0s	
3/4/14	25min 18s	2.25	11min 16s	
10/4/14	30min 0s	2.50	12min 0s	
12/4/14	30min 12s	3.25	9min 18s	
14/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
16/4/14	30min 42s	3.25	9min 27s	
18/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
21/4/14	30min 54s	4.00	7min 30s	

- หลักการสร้างแบบสำรวจ/แบบประเมินความพึงพอใจ
- การวิเคราะห์ข้อมูล/การแปลผล/นำเสนอข้อมูล



หลักการสร้างแบบสำรวจ/ แบบประเมินความพึงพอใจ

The screenshot shows a software interface with a table of data and a pie chart. The table has columns for DATE, DUREE, DISTANCE (MILES), ALLURE (TEMPS/MILE), and REMARQUES. The pie chart shows a total of CHF 2925, with segments for Economies (CHF 50), Etudes (CHF 100), Divers (CHF 125), and DEPENSES TOTALES (CHF 2925).

DATE	DUREE	DISTANCE (MILES)	ALLURE (TEMPS/MILE)	REMARQUES
1/4/14	30min 0s	2.00	10min 0s	
3/4/14	25min 18s	2.25	11min 16s	
10/4/14	30min 0s	2.50	12min 0s	
12/4/14	30min 12s	3.25	9min 18s	
14/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
16/4/14	30min 42s	3.25	9min 27s	
18/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
21/4/14	30min 54s	4.00	7min 30s	

ส่วนประกอบของแบบสำรวจ/แบบประเมินความพึงพอใจ

- ส่วนที่ 1 คำชี้แจง (โน้มน้าวให้ผู้ตอบเห็นคุณค่าของผลการตอบ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ อธิบายลักษณะของแบบสำรวจ เช่น มีกี่ตอน แต่ละตอนกล่าวถึงอะไรบ้าง)
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ
- ส่วนที่ 3 ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง (ความคิดเห็น, ความสนใจ ความพึงพอใจ ฯลฯ)

ขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจ/แบบ ประเมินความพึงพอใจ

The screenshot shows a software interface with a table of data and a pie chart. The table has columns for DATE, DUREE, DISTANCE (MILES), ALLURE (TEMPS/MILE), and REMARQUES. The pie chart shows a total of CHF 2925, with segments for Economies (CHF 50), Etudes (CHF 100), and Divers (CHF 125). A legend on the right lists these categories with their respective values.

DATE	DUREE	DISTANCE (MILES)	ALLURE (TEMPS/MILE)	REMARQUES
1/4/14	30min 0s	2.00	10min 0s	
3/4/14	25min 18s	2.25	11min 16s	
10/4/14	30min 0s	2.50	12min 0s	
12/4/14	30min 12s	3.25	9min 18s	
14/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
16/4/14	30min 42s	3.25	9min 27s	
18/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
21/4/14	30min 00s	4.00	9min 00s	

Financial Summary:

- Paiements dus: CHF 50
- Economies: CHF 0
- Etudes: CHF 100
- Divers: CHF 125
- DEPENSES TOTALES: CHF 2925

1. ศึกษาคุณลักษณะที่จะวัดหรือปัจจัยที่จะศึกษา

ตัวอย่าง : การสำรวจความพึงพอใจ...ต่อการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความคิดเห็นของใคร...?



ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นแตกต่าง

(ปัจจัยปัจเจกบุคคล)

ความคิดเห็น/ความพึงพอใจด้านต่างๆ

ค่าวัดเป็นแบบไหน

- เชิงปริมาณ
- เชิงคุณภาพ

ขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจ/แบบ ประเมินความพึงพอใจ

DATE	DURÉE	DISTANCE (MILES)	ALLURE (TEMPS/MILE)	REMARQUES
1/4/14	30min 0s	2.00	10min 0s	
3/4/14	25min 18s	2.25	11min 16s	
10/4/14	30min 0s	2.50	12min 0s	
12/4/14	30min 12s	3.25	9min 18s	
14/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
16/4/14	30min 42s	3.25	9min 27s	
18/4/14	30min 0s	3.00	10min 0s	
21/4/14	30min 00s	4.00	9min 00s	

Summary section on the right:
Dépenses totales: CHF 2'925
Other categories: Economies (CHF 50), Études (CHF 0), Divers (CHF 100), DEPENSES TOTALES (CHF 125).
A pie chart shows the distribution of these values.

2. กำหนด ลักษณะของคำถาม (แบ่งเป็น 2 ประเภท)

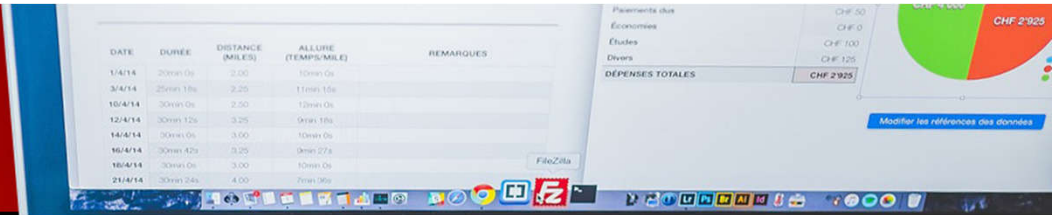
➤ คำถามปลายเปิด (Open End Question)

- ❖ คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่
- ❖ นิยมใช้ในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถคาดเดาคำตอบไว้ล่วงหน้า
- ❖ หรือใช้ในกรณีที่ต้องการคำตอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามปลายปิด เช่น

คำถาม: :“**ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน**”

คำตอบ :

ขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจ/แบบ ประเมินความพึงพอใจ



➤ **คำถามปลายปิด (Close End Question)** เป็นคำถามที่มีแนวคำตอบไว้ให้เลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ให้ เช่น

❖ **Dichotomous Question** เลือกคำตอบเดียว จาก 2 ทางเลือก เช่น

คำถาม: **ท่านเคยมาใช้บริการห้องประชุมสัมมนา หรือไม่**

คำตอบ : เคย ไม่เคย

❖ **Multiple Choice Questions** เลือกคำตอบเดียว จากหลายตัวเลือก เช่น

คำถาม: **ท่านได้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น บ่อยเพียงใดในภาคเรียนที่ผ่านมา**

คำตอบ : ไม่ได้ใช้บริการเลย 1- 2 ครั้ง 3 - 4 ครั้ง ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป

❖ Multiple Response Questions เลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก เช่น

คำถาม: ท่านเคยติดต่อขอรับบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ช่องทางใดบ้าง

คำตอบ : งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
งานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ โปรดระบุ.....

❖ Ranking Question ข้อถามแบบจัดอันดับ เช่น

คำถาม: ท่านคาดหวังให้บุคลากรสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีลักษณะอย่างไร

(โปรดเรียงลำดับ 1, 2, 3, ... ตามลำดับความคาดหวังมากที่สุดไปน้อยที่สุด)

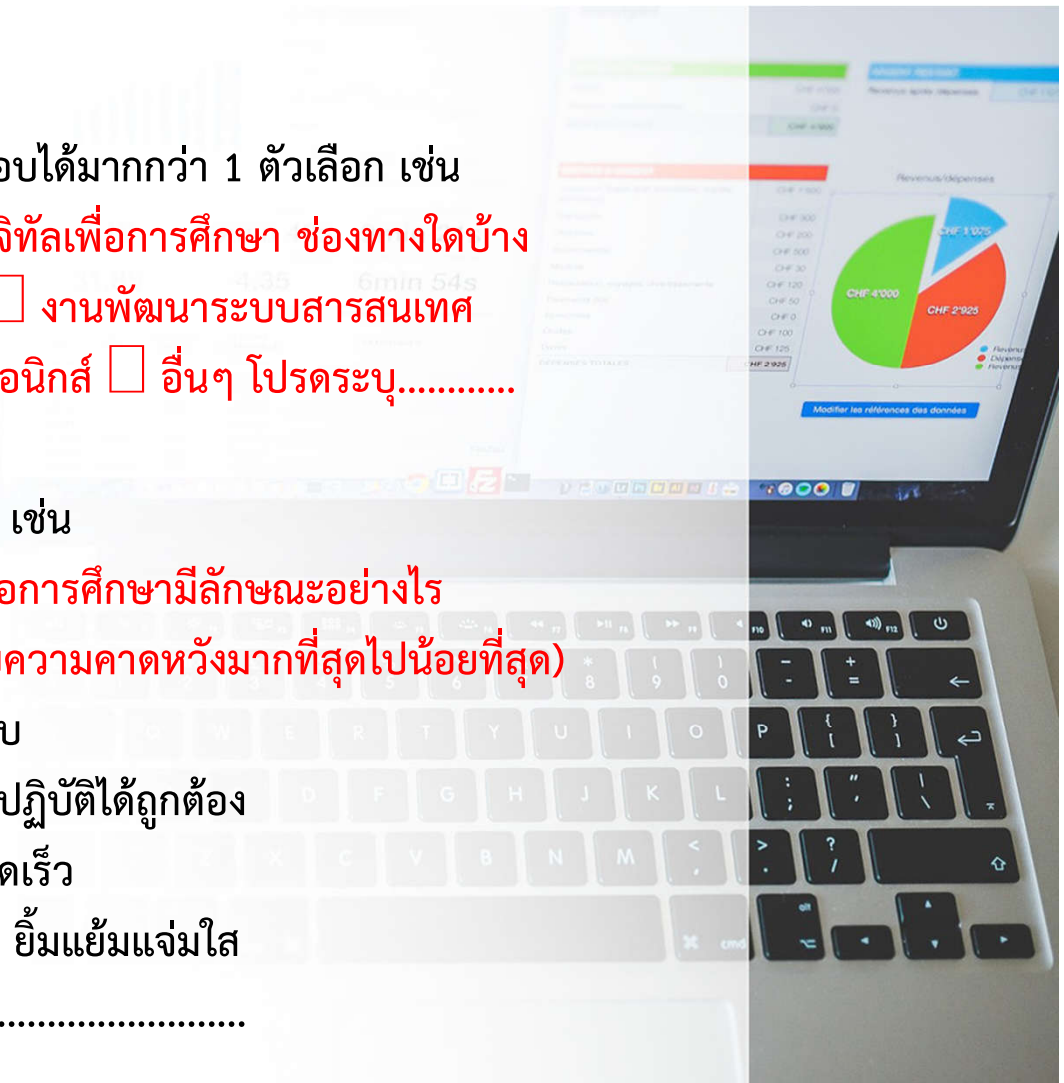
คำตอบ : มีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

.... สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้ถูกต้อง

.... ติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว

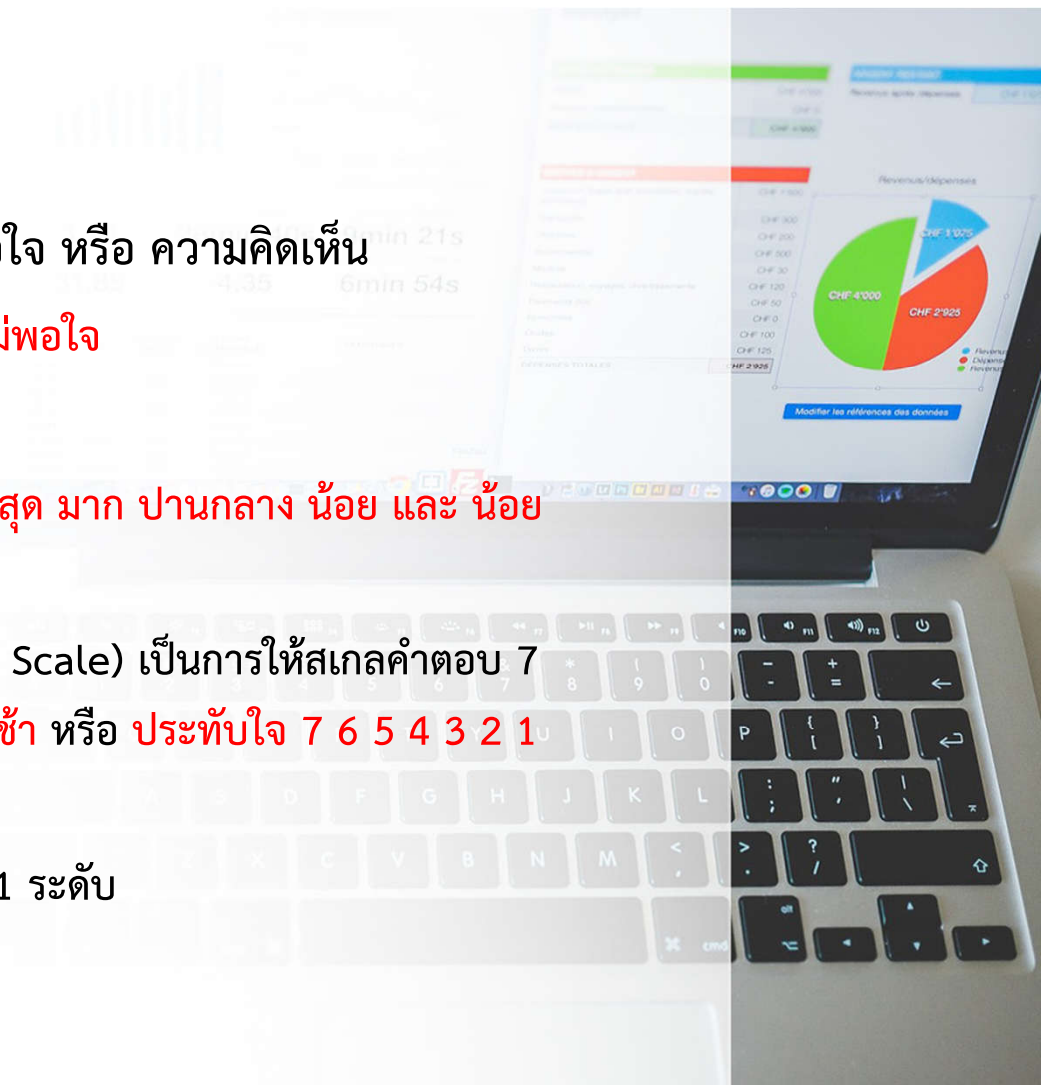
.... ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส

.... อื่นๆ โปรดระบุ.....



❖ ข้อถามการจัดลำดับทัศนคติ ความพึงพอใจ หรือ ความคิดเห็น

- วัด 2 ระดับ คือ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ
- วัด 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย
- วัด 5 ระดับ (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด
- วัด 7 ระดับ (Semantic Differential Scale) เป็นการให้สเกลคำตอบ 7 ระดับ เช่น รวดเร็ว 7 6 5 4 3 2 1 ล่าช้า หรือ ประทับใจ 7 6 5 4 3 2 1 ไม่ประทับใจ
- วัดแบบ Thurstone' s Scale ซึ่งมี 11 ระดับ



ตัวอย่าง ข้อถามการจัดลำดับทัศนคติ ความพึงพอใจ หรือ ความคิดเห็น

ตอนที่ ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

โดยเลือกตอบเฉพาะงานที่ได้รับบริการจากสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด - 5 มาก - 4 ปานกลาง - 3 น้อย - 2 น้อยที่สุด - 1

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	งานบริการห้องประชุมสัมมนา					งานดูแล/ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์					งานถ่ายทอดสด				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจด้านการบริการ															
1.1 ขั้นตอนให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน															
1.2 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา															
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่															
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย															
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ และชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย															



ขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจ/แบบ ประเมินความพึงพอใจ

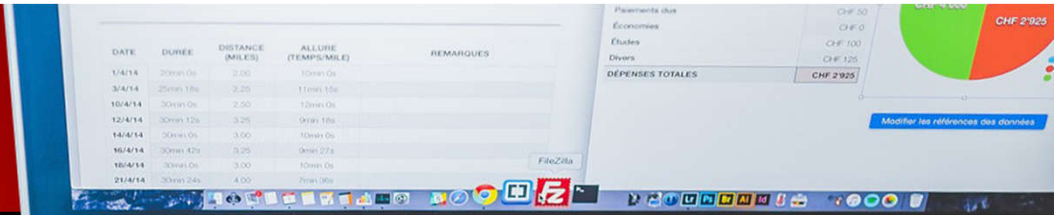
DATE	DUREE	DISTANCE (MILES)	ALLURE (TEMPS/MILE)	REMARQUES
1/4/14	30min 0s	2,00	10min 0s	
3/4/14	25min 18s	2,25	11min 16s	
10/4/14	30min 0s	2,50	12min 0s	
12/4/14	30min 12s	3,25	9min 18s	
14/4/14	30min 0s	3,00	10min 0s	
16/4/14	30min 42s	3,25	9min 27s	
18/4/14	30min 0s	3,00	10min 0s	
21/4/14	30min 00s	4,00	10min 00s	

DEPENSES TOTALES CHF 2925

3. การร่างแบบแบบสำรวจ/แบบประเมินความพึงพอใจ (Check List สำหรับการทำให้แบบสอบถาม)

- กำหนดจุดมุ่งหมายในการถาม ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- ต้องถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด มีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะ ไม่มากหรือน้อยเกินไป
- การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรต่อเนื่องสัมพันธ์กัน แบ่งตามพฤติกรรมย่อยๆ ไว้เพื่อให้เห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ
- ลักษณะของข้อคำถามที่ดีของแบบสอบถามนั้น ควรมีลักษณะดังนี้
 - ข้อคำถามต้องเหมาะสมกับตัวอย่าง
 - ควรใช้ข้อความสั้น กะทัดรัด ภาษาที่ใช้ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - หลีกเลี่ยงการถามเรื่องที่เป็นความลับ ความลับหรือมีผลเสียต่อผู้ตอบ
 - ควรใช้ข้อความที่มีความหมายชัดเจน ไม่กำกวม
 - ข้อคำถามหนึ่งๆ ควรถามเพียงประเด็นเดียว เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรงจุด
 - คำตอบหรือตัวเลือกควรให้ครอบคลุมหรือให้เหมาะสมกับข้อคำถามนั้น
 - คำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม ต้องคำนึงถึงวิธีการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

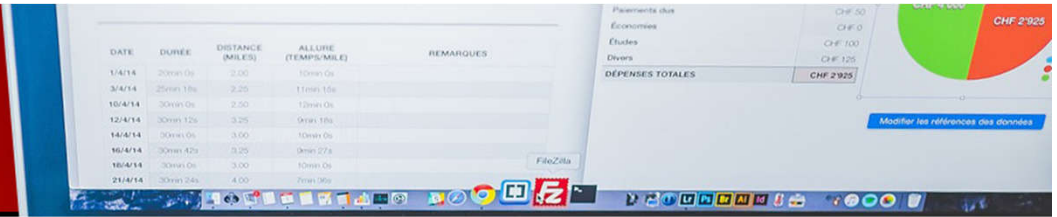
ขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจ/แบบ ประเมินความพึงพอใจ



4 การปรับปรุงแบบและวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

- ตรวจสอบความถูกต้องด้วยตนเองอีกครั้ง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำแบบสำรวจ/แบบประเมิน ไปทดสอบกับกลุ่มย่อย(Pre-test) ตรวจสอบสำนวนปรับปรุงจนสมบูรณ์ แล้วตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม(ส่วนใหญ่ใช้ในงานประเมินผลการเรียน)

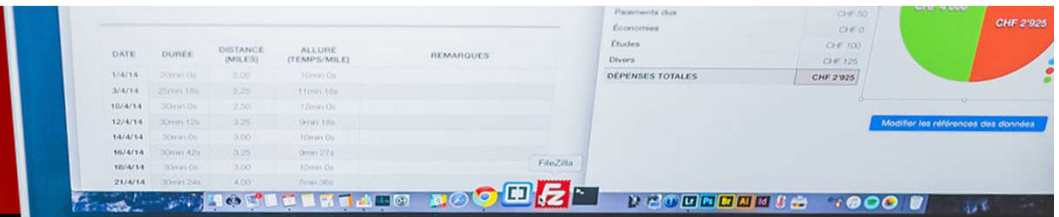
การวิเคราะห์ข้อมูล/ การแปลผล/นำเสนอข้อมูล



การวิเคราะห์และการแปลผลจากแบบสำรวจ

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ → สถิติเบื้องต้น
2. คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก → ร้อยละที่ตอบ
3. คำถามที่ให้เรียงลำดับ → ต้องการแปลอันดับที่เท่าใด
4. ระดับคะแนน (5 ระดับ) → การแปลความจากร้อยละ
→ การแปลความค่าเฉลี่ย
5. คำถามปลายเปิด → การบันทึกข้อมูล การรวมกลุ่ม
6. การพิจารณาความสัมพันธ์ → Correlation, Chi-square

การวิเคราะห์ข้อมูล/ การแปลผล/นำเสนอข้อมูล



การใช้โปรแกรม Microsoft Excel สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล/การนำเสนอข้อมูล

โปรแกรม Microsoft Excel เป็นโปรแกรมหนึ่งของโปรแกรมชุด Microsoft office ที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายอีกทั้งโปรแกรมนี้ได้มีการติดตั้งมาพร้อมกับโปรแกรมชุด Microsoft office ทำให้สะดวกต่อการใช้งาน เป็นโปรแกรมที่สามารถหาได้ง่าย มีความสามารถใช้งานในด้าน การคำนวณ การจัดการฐานข้อมูล การสร้างแผนภูมิและกราฟ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ