

บทที่ 5



สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาลayoutของการจัดหน้า (Layout) และการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตของแบบถาที่มีต่ออัตราการตอบแบบถาที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบทดลองแผนแบบ 2 x 2 แบบแฟคทอเรียลกลุ่มสุ่มสมบูรณ์ (2 x 2 Completely Randomized Factorial Design) ซึ่งมีตัวแปร 2 ตัว คือ การจัดหน้าและระบบการพิมพ์ของแบบถา ประชากรได้แก่ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2522 ซึ่งทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้ตารางเลขสุ่ม ได้จำนวนที่เป็นขนาดที่พอดีและเป็นตัวแทนของประชากร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นสัคส่วนของการตอบแบบถา โดยใช้แบบถาที่คัดแปลงมาจากแบบถาในวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศกษาสาขาสังคมศาสตร์เกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการศกษา"¹ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบถาเป็น 4 ลักษณะด้วยกันคือ แบบถาที่ได้รับการจัดหน้าและพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต แบบถาที่ได้รับการจัดหน้าและพิมพ์แบบอัสสำเนา แบบถาแบบธรรมดาและพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต แบบถาแบบธรรมดาและพิมพ์แบบอัสสำเนา ส่งให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มต่างๆ และใช้การสัมภาษณ์ประกอบเพื่อศกษาความคิดเห็นในแง่ต่างๆ เกี่ยวกับแบบถาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละสำหรับเสนอผลจำนวนแบบถาที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มทดลองต่างๆ และใช้การทดสอบด้วยสถิติค่าซี (Z-Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของสัคส่วนการตอบ และปฏิกริยารวม (Interaction Effect) ระหว่างตัวแปร การจัดหน้าและตัวแปรระบบการพิมพ์

¹ คีรณา ทองเสวต, "ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศกษาสาขาสังคมศาสตร์เกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการศกษา," หน้า 81-88.

ข้อค้นพบ

1. อัตรากារทอบแบบถวมที่ไ้รับกำรจัดหน้าสูงกว่ำอัตราการทอบแบบถวมแบบธรรมดอ อย่งมึนัยสำคัญในทุกะยะของกำรส่งแบบถวม

2. หลังจกกำรทิดคทวมแบบถวมสองครั้งแล้ว ปรกฏว่ำย้งไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จจะสรูปไ้คว่ำ อัตราการทอบแบบถวมที่พิมพ์ควยระบบออฟเซทสูงกว่ำอัตราการทอบแบบถวมที่พิมพ์แบบอค์สำเนายกเว้นในระะยะกำรส่งแบบถวมครั้งแรกและกำรทิดคทวมแบบถวมครั้งที่ 1 ที่พบว่ำอัตราการทอบแบบถวมที่พิมพ์ควยระบบออฟเซทสูงกว่ำอัตราการทอบแบบถวมที่พิมพ์แบบอค์สำเนาอย่งมึนัยสำคัญ

3. มีปฏิกริยาร่วมระะหว่งท้วแปรกำรจัดหน้า และระบบกำรพิมพ์ ท่ออัตราการทอบแบบถวมที่ส่งทงไประะณี้อย่งมึนัยสำคัญในทุกะยะของกำรส่งแบบถวม

จกกำรสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ทอบและไม่ทอบแบบถวมในกำรวิจัยครั้งน้กกลุ่มละ 10 คน (รวม 20 คน) ในแ่งมุ่มต่งต่ง เกี่ยวกบัแบบถวม พบว่ำ

4. เฉพะกลุ่มตัวอย่างที่ทอบแบบถวม ให้เหตุผลในกำรทอบแบบถวมครั้งน้ว่ำเป็นเพระะ

4.1 ความสนใจ ชอบ และต้งกำรแสดงควมคิเห็นวิพกษ์วิจารณ์
ห้วข้อเรื่งที่ถวม

4.2 ลักษณะของแบบถวมที่จัดพิมพ์และออกแบบไ้สวยงามและน่ำสนใจ

4.3 ความเกรงใจ เห็นใจ และต้งกำรช่วยเหลือ

4.4 ความสัมพันธ์ระะหว่งผู้วิจัย และผู้ทอบแบบถวมในแ่งที่ว่ำเป็น

รุ่นน้องหรืออยู่ในวงกำรศึกษอเกี่ยวกัน

5. เฉพะกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทอบแบบถวมให้สัมภาษณ์ถึงเหตุผลที่ไม่ทอบแบบถวมว่ำเป็นเพระะ ไม่มีเวลอ ล้ม และไม่ไ้รับแบบถวมเนื่องจกไม่ทรบว่ำมีผู้ส่งมอถึงคนเอง

6. ส่ำหรับควมคิเห็นที่เกี่ยวกบัลักษณะของแบบถวมที่ต้งกำรนั้น กลุ่มตัวอย่างต้งสองกลุ่มไ้เสนอแนะไว้ต้งน้

6.1 ลักษณะภยนอกของแบบถวม ต้งกำรแบบถวมที่จัดทออย่ง

สวยงาม แบบฟอร์มดูแล้วชวนให้ตอบ กล่าวคือมองดูแล้วสะอาดตา เรียบร้อย การจัดวางลำดับหัวข้อเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

6.2 ความสะดวกในการตอบ ต้องการให้แบบถามเป็นแบบปรนัย หรือเขียนตอบสั้นๆ เรื่องที่ถามเป็นเรื่องที่สามารถจะตอบได้และไม่เน้นหนักทางด้านวิชาการ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและให้ความสะดวกในการส่งกลับ โดยการจำหน่ายผู้รับพร้อมกับติดแสตมป์ให้เรียบร้อย

6.3 เวลาที่ใช้ในการตอบแบบถาม ต้องการให้ใช้เวลาในการตอบแบบถามไม่เกิน 10 นาที และควรกำหนดเวลาในการส่งแบบถามคืนอย่างน้อย 15 วัน

อภิปรายผล

1. สำหรับตัวแปรการจัดหน้า จากผลการวิจัยที่พบว่าในระยะการส่งแบบถามทั้ง 3 ระยะ อัตรากារตอบแบบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าอัตราการตอบแบบถามแบบธรรมดา แสดงว่าตัวแปรการจัดหน้าสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ตอบแบบถามได้จริงซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และสอดคล้องกับคำแนะนำของ อาร์ เอ โรบินสัน และฟิลิป อจิชิม¹ ที่ว่าในการสร้างแบบถามนั้นควรจะมีการวางรูปแบบและจัดหน้าแบบถามที่น่าสนใจ เพราะจะทำให้มีอัตราการตอบกลับมากขึ้น อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบถามก็ให้เหตุผลสนับสนุนข้อค้นพบนี้ที่ว่าตอบแบบถามครั้งนี้เพราะแบบถามฉบับนี้ได้รับการออกแบบที่น่าสนใจ

2. สำหรับตัวแปรระบบการพิมพ์ จากผลการวิจัยที่พบว่า หลังจากการติดตามแบบถามสองครั้งแล้วยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า อัตราการตอบแบบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่าอัตราการตอบแบบถามที่พิมพ์แบบอค์สำเนา ยกเว้นในระยะการส่งแบบถามครั้งแรก และการติดตามแบบถามครั้งที่ 1 ที่พบว่า อัตราการตอบแบบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่าอัตราการตอบแบบถามที่พิมพ์แบบอค์สำเนา ซึ่งอาจจะเป็นเพราะ

¹

R.A. Robinson and Philip Agisim, "Making Mail Surveys More Reliable," : 417.

ว่าอัตราการตอบแบบถามที่ได้รับในระยะการส่งแบบถามครั้งแรกและการติดตามแบบถามครั้งที่ 1 เป็นผลเนื่องมาจากระบบการพิมพ์จริงคงผลวิจัยของทูลส์¹ แต่สำหรับอัตราการตอบแบบถามในระยะการติดตามครั้งที่สอง คงจะเป็นผลสืบเนื่องจากการติดตามแบบถามก็เป็นได้

3. จากการศึกษาถึงปฏิกริยาร่วมระหว่างตัวแปรการจัดหน้า และตัวแปรระบบการพิมพ์ พบว่า ในทุกระยะของการส่งแบบถามมีปฏิกริยาร่วมระหว่างการจัดหน้า และระบบการพิมพ์ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีอิทธิพลร่วมกันต่ออัตราการตอบแบบถาม กล่าวคือแบบถามที่ได้รับการจัดหน้านั้นควรใช้การพิมพ์แบบอค์สำเนา² เป็นการเพียงพอแล้ว เพราะการจัดหน้าสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ตอบได้มากเพียงพอ (จากข้อค้นพบข้อที่ 1) และไม่จำเป็นต้องพิมพ์แบบถามด้วยระบบออฟเซต เพราะอาจจะทำให้ไม่ได้รับแบบถามคืนเนื่องจากแบบถามมีความสวยงามมากจนผู้ที่ได้รับแบบถามชอบและเก็บเอาไว้ ดังรายงานการวิจัยของอาร์ เอ โรบินสัน และ ฟิลิป อจิชิม² ส่วนแบบถามแบบธรรมดา³นั้นถ้าต้องการจะได้รับแบบถามกลับคืนในอัตราสูงควรจะใช้การพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทูลส์³ ที่กล่าวว่า ถ้าผู้วิจัยต้องการให้มีอัตราการตอบกลับสูง ในการสร้างแบบถามควรใช้การพิมพ์

4. จากการศึกษาถึงเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบถาม พบว่าสอดคล้องเป็นอันมากกับผลงานวิจัยของ ซี อาร์ เฟล⁴ แพลนเซนและลาซาร์เฟล⁵ เอ เจ

¹ Walter S. Monroe, editor, Encyclopedia of Educational Research: 482.

² R.A. Robinson and Philip Agisim, "Making Mail Surveys More Reliable," : 417.

³ Walter S. Monroe, editor, Encyclopedia of Educational Research: 482.

⁴ C.R. Pace, "Factors Influencing Questionnaire Returns from Former University Students," : 505.

⁵ R. Franzen and P.F. Lazarfeld, "Mail Questionnaire as a Research Problem," quoted in John A. Clausen and Robert N. Ford, "Controlling Bias in Mail Questionnaires," : 505.

มาเซคและ จี เอช ไมลส์¹ กานุกและบีเร็นสัน² พบว่าผู้ตอบแบบตามเนื่องจากมีความสนใจในหัวข้อเรื่องที่ถาม และลักษณะรูปแบบของแบบถาม แต่มีเหตุผลเพิ่มเติมอีก 2 ประการ ประการแรก คือความเกรงใจ ความเห็นใจ และต้องการช่วยเหลือ ซึ่งคงจะเป็นเพราะว่าลักษณะสังคมของคนไทยมีความแตกต่างจากชาวต่างชาติคือ บุคลิกภาพของคนไทยนั้นมีความเกรงใจสูง ไม่พยายามทำตนให้เป็นที่ยุ่งยากของผู้อื่นและชอบช่วยเหลือ³ ดังนั้นจึงไม่กล้าทำให้ผู้อื่นผิดหวัง⁴ ประการหลัง คือความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบตามในแง่ที่ว่า เป็นรุ่นน้อง หรืออยู่ในวงการเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ปลูกฝังเกี่ยวกับเรื่อง การรวมกลุ่มเนื่องจากอยู่ในวิชาชีพเดียวกัน

5. จากการศึกษาถึงเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบแบบตามพบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาร์ เอ โรบินสัน และฟิลิป อจิมิม⁵ ที่ว่า ผู้รับแบบตามไม่ตอบแบบตามเนื่องจาก ลืม และไม่ได้รับแบบตาม แต่การที่ไม่ได้รับแบบตามนั้นมีสาเหตุที่ต่างกัน คือ จากผลการวิจัยของ อาร์ เอ โรบินสัน และฟิลิป อจิมิม พบว่าไม่ได้รับแบบตาม เนื่องจากย้ายสถานที่อยู่ หรือเกิดการสูญหายระหว่างทาง แต่จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า

¹ A.J. Macek and G.H. Miles, "I.Q. Score and Mailed Questionnaire Response," : 258-259.

² Leslie Kanuk and Conrad Berenson, "Mail Surveys and Response Rates: A Literature Review," : 440.

³ Wendell Blanchard, Thailand: its people, its society, its culture (New Haven: Hraf Press, 1958), pp. 479-485.

⁴ วีรยุทธ วิเชียรโชติ, "ทฤษฎีสังคมไมตรีสัมพันธ์," พัฒนาสังคม 6 (กรุงเทพมหานคร: 2513), หน้า 72-73.

⁵ R.A. Robinson and Philip Agisim, "Making Mail Surveys More Reliable," : 417.

ไม่ได้รับแบบตามเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่ทราบว่ามีการส่งแบบมาถึงตนเอง เพราะการสื่อสารทางไปรษณีย์ภายในโรงเรียนแต่ละแห่งแตกต่างกัน บางแห่งนำไปแจกจ่ายถึงโต๊ะทำงาน แต่บางแห่งใช้การวางในช่องสำหรับรับสิ่งพิมพ์หรือพัสดุทำให้ผู้ที่ไม่เคยได้รับสิ่งพิมพ์หรือพัสดุก่อนไม่สนใจที่จะตรวจดู นอกจากนี้ยังมีเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การไม่มีเวลาว่างเนื่องจากแบบตามที่ส่งไปนั้นส่งไปในระยะที่โรงเรียนกำลังเตรียมการสอบ ทำให้ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมีภาระกิจต้องทำมากมาย ดังนั้นในการส่งแบบตามครั้งต่อไป ควรจะไต่พิจารณาถึงช่วงจังหวะที่จะส่งแบบตามด้วย.

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อค้นพบเกี่ยวกับการจัดหน้า พบว่ามีผลต่ออัตราการตอบแบบตาม ดังนั้นในการใช้แบบตามเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งต่อไป ควรจะได้มีการจัดหน้าแบบตาม

ประกอบด้วย

2. สำหรับระบบการพิมพ์แบบตามนั้น ถ้าเป็นแบบตามที่สร้างโดยมีการจัดหน้าประกอบนั้นควรจะพิมพ์แบบอัดสำเนา แต่ถ้าจะใช้แบบตามแบบธรรมดาที่ไม่ได้รับการจัดหน้าก็ควรจะใช้การพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต เพราะจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับให้มากขึ้น

3. ถ้ามีระยะเวลาในการวิจัย ควรมีการติดตามแบบตามคืนให้มากครั้ง เพราะการติดตามแบบตามจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบอีกทางหนึ่งด้วย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย