



บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาถึงการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยการให้สิ่งตอบแทน และลักษณะของการส่งทางไปรษณีย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งได้แก่การลงทะเบียน และการส่งโดยไปรษณีย์ธรรมดา ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามในวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของอาจารย์ และนิสิตนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการศึกษา"¹ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นครู อาจารย์ ที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2522 ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Numbers Table) ในจำนวนที่เป็นขนาดที่พอดี (Optimal Allocation Sample Size) และเป็นตัวแทนของประชากร (Representativeness) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มต่างๆ ตามตัวแปรในการทดลอง รวมทั้งการติดตามผล แล้วคำนวณหาความแตกต่างของสัดส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามระหว่างกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนกลุ่มต่างๆ กับกลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และ ระหว่างกลุ่มที่ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียนกับไปรษณีย์ธรรมดา โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติค่าซี (Z-proportion test)

¹ศิรณา ทองเสวก, "ความคิดเห็นของอาจารย์ และนิสิตนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการศึกษา"; หน้า 81-88.

ขอค้นพบ

1. อัตราการตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่งโดยไปรษณีย์ ที่ได้รับจากกลุ่มต่างๆ
ปรากฏดังนี้ คือ

- 1.1 อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับหนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะแรกคิดเป็นร้อยละ 96.75
- 1.2 อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับหนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะที่สอง คิดเป็นร้อยละ 89.33
- 1.3 อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับหนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะที่สาม คิดเป็นร้อยละ 85.25
- 1.4 อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัยคิดเป็นร้อยละ 84.29
- 1.5 อัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 64.29
- 1.6 อัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งโดยไปรษณีย์ธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 57.14

2. การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์สูงกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทน

3. การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหนังสือการประเมินทางการศึกษา ในระยะแรก ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามซึ่งส่งทางไปรษณีย์สูงกว่า การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในระยะที่ 2 และระยะที่ 3 และสูงกว่าการให้สิ่งตอบแทนเป็นการสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัย

4. การให้สิ่งตอบแทนเป็นหนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะที่สอง ระยะที่สาม และการสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัย ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ไม่แตกต่างกัน

5. การให้สิ่งตอบแทนเป็นการสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัย ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์สูงกว่าการไม่สัญญาเรื่องการส่ง

บทคัดย่อ งานวิจัย

6. การส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียนกับการส่งโดยไปรษณีย์
ธรรมดา ทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. การส่งสิ่งตอบแทนให้พร้อมกับแบบสอบถามซึ่งส่งทางไปรษณีย์ จะทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ส่งสิ่งตอบแทนให้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และคล้ายกับผลการวิจัยของ อาร์.เอ.โรบินสัน และ ฟิลิป เอจิสิม (R.A. Robinson and Philip Agisim) ที่พบว่า การให้เงิน 25 เซ็นต์ เป็นรางวัลตอบแทนจะทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเพิ่มขึ้นจาก 60 เปอร์เซ็นต์ เป็น 80 เปอร์เซ็นต์ ชาร์ลส์ เค. ลอเรนซ์ และ เอควิลีโอ พาร์รา เอ. (Charles K. Laurent and Aquileo Parra A.) ซึ่งได้ข้อค้นพบที่แสดงว่า การให้รางวัลเล็กๆ น้อยๆ จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ไ้มาก เออร์ดอส (Erdos) ได้สรุปจากข้อค้นพบของเขาว่า การให้สิ่งตอบแทนจะทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้น สตีเฟน คับลิว. บราวน์ และ เคนเนท เอ. โคนีย์ (Stephen Brown and Kenneth A. Coney) ที่ได้วิจารณ์ข้อค้นพบจากงานวิจัยของ วิลเลียม วิทมอร์ (William Whitmore) ว่า การให้สิ่งตอบแทนเป็นสิ่งของส่งให้พร้อมกับแบบสอบถามซึ่งส่งโดยไปรษณีย์ จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับไ้มาก แต่คัดค้านกับผลจากงานวิจัยของชัตเติลเวิร์ท (Shuttleworth) ที่สรุปจากข้อค้นพบว่าการให้สิ่งตอบแทนไม่ช่วยทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้น ซึ่งข้อคัดค้านนี้ได้คัดค้านกับข้อค้นพบของนักวิจัยที่ทำกรวิจัยในอเมริกาด้วยกัน ข้อคัดค้านนี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการเลือกสิ่งตอบแทน ชัตเติลเวิร์ทอาจเลือกสิ่งตอบแทนได้ไม่เป็นที่พอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ อาร์.เอ.โรบินสัน และ ฟิลิป เอจิสิม (R.A. Robinson and Philip Agisim) ได้กล่าวให้ข้อคิดเห็นว่า การให้สิ่งตอบแทนของค่านึงถึงธรรมเนียม และความสนใจของกลุ่มตัวอย่างประชากรด้วย

2. การส่งสิ่งตอบแทนพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ในครั้งแรก ครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 ให้อัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 96.75 89.33 และ 85.25 ตามลำดับ ซึ่งนับได้ว่าอยู่ในอัตราที่สูง และมีความแตกต่างกัน ดังนี้คือ

2.1 การส่งหนังสือการประเมินทางการศึกษาให้พร้อมกับแบบสอบถามซึ่งส่งโดยไปรษณีย์ ในระยะแรก จะทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่า การส่งหนังสือการประเมินทางการศึกษาให้พร้อมกับแบบสอบถามซึ่งส่งโดยไปรษณีย์ ในระยะที่สอง และระยะที่สาม

2.2 การส่งหนังสือการประเมินทางการศึกษาให้พร้อมกับแบบสอบถามซึ่งส่งโดยไปรษณีย์ ในระยะที่สอง ก็กับการส่งหนังสือการประเมินทางการศึกษาให้พร้อมกับแบบสอบถามซึ่งส่งโดยไปรษณีย์ในระยะที่สาม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่สองของผู้วิจัยที่ได้ตั้งไว้ว่า "การส่งสิ่งตอบแทนพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ในครั้งแรก และครั้งที่สอง ทำให้อัตราการตอบกลับสูงที่สุด" และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชายเลอร์ คัมสิว. ฮัค และ เอ็ดวิน เอ็ม. กลีสัน (Schuyler W. Huck and Edwin M. Gleason) ที่ได้เสนอไว้ว่า ควรส่งสิ่งตอบแทนให้ในการส่งครั้งแรก และการส่งครั้งที่สอง ส่วนการส่งครั้งที่สามนั้นจะไม่ได้ผล ซึ่งข้อค้นค้านี้ อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจาก คนไทยมีบุคลิกภาพความเกรงใจซึ่งแตกต่างจากชาวต่างประเทศ ตามข้อบรรยายของบลันชาร์ด (Blanchard) และข้อค้นพบของ วีระยุทธ วิเชียรโชติ ที่พบว่า คนไทยมีความเกรงใจสูง และชอบช่วยเหลือผู้อื่น ไม่กล้าทำให้ผู้อื่นผิดหวัง ดังนั้น เมื่อผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามพร้อมกับหนังสือการประเมินทางการศึกษาให้ในครั้งแรก แล้วทำการติดตามอีกสองครั้ง กลุ่มตัวอย่างอาจเกิดความเกรงใจไม่ยอมทำให้ผู้วิจัยผิดหวัง จึงทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับมากกว่ากลุ่มที่ได้รับหนังสือการประเมินทางการศึกษาในการส่งครั้งที่ 2 และ ครั้งที่ 3 ส่วนการส่งหนังสือการประเมินทางการศึกษาให้แก่กลุ่มตัวอย่างในระยะที่ 2 และ ระยะที่ 3 ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะการ ได้รับหนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะที่ 2 และ

ระยะที่ 3 ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นถึงความสำคัญในการให้ข้อมูล และเกิดความเกรงใจ ไม่กล้าทำให้ผู้วิจัยผิดหวัง จึงทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับหนังสือการ ประเมินทางการศึกษาในครั้งที่ 2 และ ครั้งที่ 3 ไม่แตกต่างกัน

3. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมกับสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัยลงในจดหมายนำ ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 64.29 ซึ่งสูงกว่าการ ส่งแบบสอบถามโดยไม่ให้สัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัยลงในจดหมายนำ ข้อค้นพบนี้ได้ สนับสนุนสมมติฐานข้อที่สามของผู้วิจัยที่ว่า "การรับรองเรื่องการส่งบทความวิจัยลงใน จดหมายนำ จะได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มากกว่า แบบสอบถามที่ส่งโดยไม่มีการรับรองเรื่องการส่งบทความวิจัย" ซึ่งการสัญญาเรื่องการ ส่งบทความวิจัยสามารถเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมากขึ้นนี้ อาจ เป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสายสามัญ ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีความรู้และเป็นนักวิชาการ และอาจมีความ สนใจอยากทราบผลการวิจัยซึ่งตนเองก็มีส่วนในการให้ข้อมูลอยู่ด้วย จึงทำให้ได้รับ อัตราการตอบกลับมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับรองเรื่องการส่งบทความวิจัย

4. 4. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมกับสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัยลงในจดหมายนำ ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 64.29 ซึ่งต่ำกว่า การให้หนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะแรกของการส่งแบบสอบถาม ที่ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 96.75 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้หนังสือ การประเมินทางการศึกษาในระยะแรกของการส่งนั้นทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความพอใจ มากกว่าการได้รับแค่เพียงคำสัญญาว่าจะส่งบทความวิจัยให้เมื่อการวิจัยเสร็จสิ้นลง จึง ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มที่ได้รับการสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัย ต่ำกว่ากลุ่มที่ได้รับหนังสือการประเมินทางการศึกษาในระยะแรก

5. การส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน ทำให้ได้รับอัตราการตอบ กลับร้อยละ 64.29 ไม่แตกต่างกับ การส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน ซึ่ง ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 57.14 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่สี่ของผู้วิจัยที่ว่า

"การส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียนจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับมากกว่าแบบสอบถามที่ส่งโดยไปรษณีย์ธรรมดา และไม่ได้รับสิ่งตอบแทน" และคัดค้านกับผลการวิจัยของ บี. เค. เอกแลนค์ (B.K. Eckland) ที่พบว่าการใช้จดหมายลงทะเบียนช่วยให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เพิ่มขึ้น ข้อคัดค้านนี้อาจเป็นเพราะว่า ในสังคมไทยโดยทั่วไป คนไทยอาจยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการลงทะเบียนไปรษณีย์เหมือนกับในสังคมของพวกอเมริกัน จึงทำให้ความกระตือรือร้นที่จะตอบแบบสอบถามมีไม่มากเท่าคนอเมริกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อค้นพบเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนเป็นหนังสือการประเมินทางการศึกษาในการส่งระยะต่างๆ และ เป็นการสัญญาเรื่องการส่งบทความวิจัย ดังที่กล่าวมาแล้ว ควรได้นำข้อค้นพบเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยการพิจารณาเลือกให้สิ่งตอบแทนให้เหมาะสมกับทุนทรัพย์ในการทำวิจัย ซึ่งถ้าเราจะพิจารณาถึงการส่งเพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมากที่สุด โดยมีทุนทรัพย์มากก็อาจจะพิจารณาเลือกให้สิ่งตอบแทนเป็นสิ่งของที่มีค่าตามรสนิยมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยและส่งให้ในระยะแรกของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แล้วทำการติดตามอีกสองครั้ง แต่ถ้ามีทุนทรัพย์ในการทำวิจัยไม่มากนัก แต่พอที่จะจัดหาสิ่งตอบแทนเป็นสิ่งของได้ ก็อาจจะพิจารณาเลือกให้สิ่งตอบแทนเป็นสิ่งของที่มีค่าตามรสนิยมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยเลือกส่งให้ในระยะที่ 2 หรือระยะที่ 3 ของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และถ้าจะให้เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมสิ่งตอบแทน ก็ควรจะเลือกใช้การให้สัญญาเรื่องการแจ้งผลการวิจัยโดยการส่งบทความวิจัย จะทำให้เป็นการประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายในการซื้อสิ่งตอบแทน และค่าส่งทางไปรษณีย์อีกด้วย

2. ควรได้มีการศึกษาวิจัยต่อในแง่ของความลำเอียง (Bias) ในการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบที่ได้รับสิ่งตอบแทน และไม่ได้รับสิ่งตอบแทน ซึ่งอาจให้ข้อมูลที่มีความลำเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง คือ ทางบวก หรือทางลบ

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้สิ่งทดแทนเป็นสิ่งของอย่างอื่น เช่น ปากกา ดินสอ รูปลอก สมุดบันทึกความจำ สลากกินแบ่งรัฐบาล เงิน เป็นต้น เพื่อทราบว่า การใช้สิ่งทดแทนชนิดใดจะมีผลช่วยกระตุ้นให้เกิดอัตราการตอบกลับสูงที่สุด

4. ควรทำการศึกษาเก็บข้อมูลเพิ่มเติม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน และอยู่ในระดับชั้นของสังคมที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้วิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย