

บทที่ ๑

บทนำ



ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ได้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ความรู้ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ในทุกสาขาวิชานั้นเป็นผลมาจากการวิจัย (Research) ซึ่งเป็นวิธีการแสวงหาคำตอบของปัญหาต่าง ๆ อย่างมีระบบ การวิจัยอาจแบ่งได้เป็นหลายประเภท เช่น แบ่งตามประโยชน์ของการวิจัย (การวิจัยพื้นฐาน กับการวิจัยประยุกต์) แบ่งตามที่มาของข้อความรู้ (การวิจัยเชิงประจักษ์ กับการวิจัยโดยหลักนิรนัย) แบ่งตามความมุ่งหมายและวิธีการวิจัย (การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ การวิจัยแบบบรรยาย และการวิจัยแบบทดลอง)^๑

นอกจากนี้การวิจัยยังจัดแบ่งตามสาขาวิชาได้เป็น ๒ ประเภทคือ การวิจัยทางวิทยาศาสตร์ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยที่การวิจัยทางวิทยาศาสตร์เป็นการวิจัยทางด้านวัตถุธรรม ซึ่งมีกฎเกณฑ์แน่นอนตายตัวเพื่อค้นพบทฤษฎี แนวความคิด วิธีการหรือวัตถุธาตุใหม่ ๆ ซึ่งหน่วยที่ใช้ทำการศึกษานั้น ส่วนมากผู้วิจัยสามารถมองเห็น หรือจับต้องได้ และมีลักษณะเป็นเชิงปริมาณ ส่วนการวิจัยทางสังคมศาสตร์นั้น เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกัน ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะหากฎเกณฑ์ตายตัวได้ยาก และหน่วยที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นหน่วยเชิงคุณภาพ ดังนั้นการวิจัยจึงทำได้ยาก^๒ แต่ในปัจจุบันวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้พัฒนาขึ้นมา โดยมีการคิดค้นนำเอาวิธีการ

^๑สมหวัง ศิริยานุวัฒน์, "การวิจัยแบบบรรยาย" ในการอบรมเกี่ยวกับการวิจัยหรือค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท. ๒๕๒๒), หน้า ๑.

^๒สุวรรณ สุวรรณเวโช, หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวการเขียนวิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและรายงานประจำภาค (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๔), หน้า ๘.

ทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) มาใช้ เพื่อพัฒนาให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือขึ้น^๑

การวิจัยในสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ อาทิเช่น สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ และการศึกษา นั้น นิยมแบ่งประเภทของการวิจัยตามความมุ่งหมายและวิธีการวิจัย ซึ่งการวิจัยแต่ละแบบมีลักษณะโดยสังเขป ดังนี้

๑. การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Research) หรือ เรียกอีกนัยหนึ่งว่า การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาเพื่อความเข้าใจเรื่องราวในอดีต และความสัมพันธ์ระหว่างอดีต ปัจจุบัน และอนาคต^๒ การวิจัยประเภทนี้มักจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลักฐานหรือเอกสารประเภทต่าง ๆ อย่างมีระบบแล้วนำมาตีความและสรุป อย่างเป็นเหตุเป็นผล เพื่อแสดงให้เห็นว่า อะไรได้เกิดขึ้นจริง เกิดขึ้นอย่างไร เพราะเหตุใดจึงเกิดขึ้น และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลอย่างไร^๓ การวิจัยประเภทนี้เป็นการวิจัยหลักของสาขาวิชาประวัติศาสตร์ แต่ปัจจุบันนี้ได้นำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาเรื่องราวแต่อดีตของทุกสาขาวิชาในทางสังคมศาสตร์

๒. การวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) เป็นระเบียบวิธีการวิจัยที่นิยมกันมากที่สุดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เนื่องจากเป็นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อบรรยายสถานภาพ (Status) ของปรากฏการณ์ปัจจุบันที่น่าสนใจศึกษา อันก่อให้เกิด

^๑ อมพล สวัสดิ์ยากร, หลักและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวรรณภูมิ, ๒๕๒๐), หน้า ๖.

^๒ John W. Best, Research in Education 3rd.ed. (New Jersey : Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1977), p. 15.

^๓ อติมา ศัททชัยไพโรจน์, "การวิจัยเอกสาร" ใน การอบรมเกี่ยวกับการวิจัยหรือค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า ๑๖.

เกิดความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์เหล่านั้นอย่างกระจ่างแจ้ง นอกจากนี้ยังบอกถึง แนวโน้มที่กำลังพัฒนาไปในอนาคต คุณลักษณะเด่นของการวิจัยแบบบรรยายอีกประการหนึ่งคือ เป็นการวิจัยแบบธรรมชาติ (Naturalistic Research) ที่ผู้วิจัยมิได้เข้าไปมีบทบาทต่อผลที่เกิดขึ้น ปล่อยให้ผลที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ซึ่งแตกต่างจากการวิจัยแบบทดลอง^๑ ที่จะกล่าวในข้อต่อไป

๓. การวิจัยแบบทดลอง (Experimental Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งหาคำตอบของคำถามที่ว่า "ถ้ากระทำสิ่งนี้ภายใต้การควบคุมสถานการณ์อย่างระมัดระวังแล้ว จะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง" โดยผู้วิจัยจะควบคุมสถานการณ์บางส่วน หรือสร้างสถานการณ์ขึ้นมาเองทั้งหมดเพื่อศึกษาว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ทั้งนี้ต้องดำเนินการอย่างมีระบบ^๒ สิ่งที่ผู้วิจัยควบคุมได้หรือเปลี่ยนแปลงค่าได้เรียกว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ส่วนตัวแปรที่เป็นผลตามมาเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุ และผล โดยตัวแปรอิสระเป็นเหตุ ส่วนตัวแปรตามเป็นผล การวิจัยแบบทดลองมักจะทำในห้องปฏิบัติการ เพื่อจะได้ควบคุมตัวแปรอย่างรัดกุมแน่นอน แต่บางกรณีไม่อาจทดลองในห้องปฏิบัติการได้ ผู้วิจัยก็สามารถทำการทดลองภาคสนาม หรือทดลองในสถานการณ์จริงได้ การวิจัยแบบทดลองมีจุดมุ่งหมายอยู่ ๒ ประการ ประการแรก เป็นการหาความสัมพันธ์ตามประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยยังไม่มีทฤษฎีที่จะนำมาใช้พยากรณ์ผลที่เกิดขึ้น เป็นแต่เพียงทดลองเพื่อดูว่าอะไรจะเกิดขึ้นเท่านั้น จุดมุ่งหมายประการที่สองคือ เป็นการทดสอบความถูกต้องของทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว^๓

จากการวิจัยทั้ง ๓ แบบนี้ จะเห็นว่า การวิจัยแบบบรรยายเป็นระเบียบวิธีการวิจัยที่มัก

^๑สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, "การวิจัยแบบบรรยาย" ใน การอบรมเกี่ยวกับการวิจัยหรือค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน้า ๒ - ๓.

^๒John W. Best, Research in Education p. 90.

^๓ชัยพร วิชาวุธ, การวิจัยเชิงจิตวิทยา (กรุงเทพมหานคร : สารมวลชน, ๒๕๑๔),

วิจัยทางสังคมศาสตร์นิยมใช้มากที่สุด เพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนสามารถตรวจสอบสัมพันธ์ภาพของเหตุการณ์ต่าง ๆ แม้ว่าผลการวิจัยของการทดลองแบบบรรยายยังไม่สามารถสรุปเป็นกฎ หรือ ทฤษฎีได้ทันที แต่การวิจัยแบบบรรยายก็ให้ข้อค้นพบอันเป็นรากฐานที่จะใช้ทำความเข้าใจถึงความเป็นเหตุ เป็นผล ของสิ่งต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ทางสังคม และพฤติกรรมของมนุษย์ การวิจัยแบบบรรยายที่ดีควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ข้อค้นพบที่ได้ต้องมีความถูกต้องตรงตามจุดมุ่งหมาย
๒. ข้อมูลต้องตรงประเด็น และเชื่อถือได้
๓. มีคำอธิบายที่ถูกต้อง และเพียงพอ
๔. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ถูกต้องเหมาะสม
๕. มีความหมาย และสรุปพาดพิงอย่างระมัดระวัง

จะเห็นได้ว่าการที่จะทำให้การวิจัยแบบบรรยายมีคุณลักษณะที่ดี มีผลการวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือ ดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการวิจัยอย่างระมัดระวังในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องเลือกใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมากในการวิจัยแบบบรรยายมี ๔ วิธีคือ

๑. การคัดลอกข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ในกรณีที่ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการ ได้มีผู้บันทึกเอาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว อย่างถูกต้อง และเชื่อถือได้ ผู้วิจัยก็สามารถคัดลอกข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยได้เลย เช่น คัดลอกข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนครู - นักเรียน จากรายงานการศึกษา ภาคสถิติ เป็นต้น

๒. การสังเกตโดยตรง(Direct Observation) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, "การวิจัยแบบบรรยาย" ใน การอบรมเกี่ยวกับการวิจัยหรือค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า ๑๓.

ที่ใช้ประสาทสัมผัส อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ของผู้สังเกต เพื่อศึกษาให้ทราบถึง พฤติกรรม หรือ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตโดยตรงเป็นไปอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ นั้น ผู้สังเกตจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี ในการสังเกตแต่ละครั้งต้องมีจุดมุ่งหมายที่เฉพาะเจาะจง ว่าจะสังเกตอะไร และสังเกตอย่างไร และพยายามขจัดอิทธิพลของผู้สังเกต ที่อาจมีต่อผู้ถูกสังเกตออกไป หรือให้มีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ นอกจากนั้นยังต้องใช้เวลาที่จะใช้สังเกตให้เหมาะสมและจะต้องบันทึกผลการสังเกตทันที หรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในกรณีที่ผู้สังเกตร่วมกันหลายคน จะต้องมีแบบบันทึกเป็นแนวเดียวกัน

๓. การสัมภาษณ์(Interview) การสัมภาษณ์ หมายถึงการสนทนากัน โดยมีจุดหมายที่แน่นอน ระหว่างผู้ที่ต้องการทราบเรื่องราวซึ่งเรียกว่า ผู้สัมภาษณ์ กับผู้ที่ให้เรื่องราว ซึ่งเรียกว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนั้นการสัมภาษณ์จึงเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ภาษาพูดเป็นสื่อ ข้อดีของการสัมภาษณ์ก็คือ การที่ทั้ง ๒ ฝ่าย ได้มีโอกาสทำความเข้าใจกันอย่างชัดเจน ในประเด็นที่ถาม และนอกจากนั้นผู้วิจัยยังสามารถถือโอกาสใช้การสังเกตประกอบไปด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลอีกทางหนึ่ง ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็น แต่การสัมภาษณ์ก็มีข้อเสียอยู่หลายประการ เช่น สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาเป็นอันมาก ขจัดความลำเอียงอันเกิดจากตัวผู้สัมภาษณ์ได้ยาก และในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์อยู่กระจัดกระจาย ก็ารคมนาคมไม่สะดวก หรือภาษาพูดแตกต่างกัน อาจทำให้การสัมภาษณ์มีปัญหาได้

๔. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และส่งรายการคำถามนี้ให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความสมัครใจ ส่วนมากจะใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (Factual Information) ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลตามปกติ ข้อดีของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลก็คือ ประหยัดกว่าวิธีอื่น แต่ก็มีข้อเสีย ซึ่งขึ้นอยู่กับความจริงใจของผู้ตอบ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยไม่เห็นกระบวนการในการตอบ ในบางกรณีไม่รู้ว่าใครเป็นผู้ตอบ และที่สำคัญก็คือกลุ่มตัวอย่างมักจะตอบกลับคืนมาน้อย ซึ่งทำให้ผลการวิจัยน่าสงสัยเป็นอันมาก เนื่องจากข้อมูลที่ได้นั้นขาดความเป็นตัวแทน

ที่ดีของประชากร^๑

เมื่อพิจารณาเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง ๔ วิธี ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นว่า แต่ละวิธีมีข้อดี และข้อจำกัดในการใช้แตกต่างกันออกไป เทคนิคการใช้แบบสอบถาม เป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยนิยมใช้กันมากดังที่ อุทุมพร ทองอุไทย กล่าวไว้ว่า "ในปัจจุบันการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์เกือบ ๘๐% นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ"^๒ เนื่องจากแบบสอบถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางกว่าเทคนิคอย่างอื่น ผู้วิจัยสามารถถามคำถามได้ครอบคลุม ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก หรืออยู่อย่างกระจัดกระจาย วิธีการที่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง และการรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้วนั้น โดยทั่วไปนิยมปฏิบัติกันอยู่ ๒ วิธี คือ วิธีแรกผู้วิจัยเป็นผู้นำส่ง และเก็บรวบรวมกลับคืนด้วยตนเอง หรืออาจจะมอบหมายให้ผู้ที่อยู่กลุ่มตัวอย่างทำหน้าที่แทนผู้วิจัยก็ได้ วิธีที่สอง ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ และเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้ว ก็ส่งแบบสอบถามนั้นกลับคืนทางไปรษณีย์เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องอำนวยความสะดวกในการส่งกลับคืนโดย เตรียมซองติดแสตมป์ พร้อมทั้งจ่ายซองถึงผู้วิจัยไว้อย่างเรียบร้อย^๓

ปัญหาสำคัญที่ผู้วิจัยพบในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ก็คือ กลุ่มตัวอย่างส่งแบบแบบสอบถามกลับคืนในอัตราค่อนข้างต่ำ^๔ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ กล่าวว่า "ในสหรัฐอเมริกาที่มีผู้ศึกษา พบว่าโดยเฉลี่ยมีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืน ร้อยละ ๖๕ และมีการวิจัยแบบ

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖ - ๘.

^๒ อุทุมพร ทองอุไทย, แบบสอบถาม : การสร้าง และ การใช้ (ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐), หน้า ๓.

^๓ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ๒๕๒๑), หน้า ๑๔๔ - ๑๔๕.

^๔ "Leslie Kanuk and Conrad Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review" Journal of Marketing Research 12 (November 1975) :440.

บรรยายหลายเรื่องไม่รายงานว่า อัตราการตอบเป็นเท่าไร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีค่าต่ำมากก็เป็นได้^๑ การที่แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบต่ำดังกล่าว ทำให้ผลการวิจัยเป็นที่น่าสงสัย เพราะอาจจะมีความลำเอียง (bias) อันเนื่องมาจากข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นในประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านการวิจัย จึงได้มีการพยายามแสวงหาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้น โดยมีความเชื่อว่ายิ่งได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น^๒

✓ วิธีการที่จะกระตุ้นอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้นนั้น นอกจากจะต้องวางแผนในการสร้างตัวแบบสอบถามให้ดีแล้ว ยังอาจใช้เทคนิคอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น การทำให้รูปลักษณะภายนอกของแบบสอบถามสะดุดตาน่าสนใจ หรือประทับใจผู้ตอบ โดยการใช้กระดาษสีต่าง ๆ แทนกระดาษสีขาวซึ่งเป็นสีของกระดาษที่คนทั่วไปคุ้นเคย การกำหนดขนาดของแบบสอบถามให้สั้น กระทัดรัด โดยถามเฉพาะประเด็นที่สำคัญ ๆ เพื่อไม่ให้ผู้ตอบเสียเวลามาก การจัดทำหน้าการให้สิ่งตอบแทน ตลอดจนการใช้วิธีการติดตามแบบต่าง ๆ ✓

จากประสบการณ์ในการตอบแบบสอบถาม และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ข้อสังเกตว่า ผู้ตอบไม่ชอบตอบแบบสอบถามที่ยาว หรือถามมากข้อ และชอบแบบสอบถามที่ใช้กระดาษสี สีสวย ตัวพิมพ์สวย ซึ่งสอดคล้องกับคำแนะนำในการสร้างแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในด้านการวิจัยหลายท่าน อาทิเช่น ดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ และ จอห์น เอฟ แอนเดอร์สัน (Douglas R. Berdie and John E. Anderson) ได้แนะนำว่า ในการสร้างแบบสอบถามควร

^๑ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, "การวิจัยแบบบรรยาย" ใน การอบรมเกี่ยวกับการวิจัย หรือ ค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า ๑๑.

^๒ Kanuk and Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review" Journal of Marketing Research : 440.

ใช้กระดาษสีที่ไม่ฉูดฉาดมากนัก แทนกระดาษขาว จะช่วยทำให้แบบสอบถามมองดูน่าสนใจ และ น่าตอบ^๑ กานุก และ เบอร์เรนสัน (Kanuk and Berenson) กล่าวว่า แบบสอบถามที่มีขนาดสั้น หรือถามน้อยข้อ จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูง เพราะใช้เวลาในการตอบน้อย ผู้ตอบจึงเต็มใจที่จะตอบ^๒ และจากงานวิจัยหลายเรื่องได้รายงานไว้ว่า การติดตามแบบสอบถาม หลังจากครบกำหนดวันส่งแล้ว ทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มขึ้นอีก ๒๐ - ๔๐% ของจำนวนที่ไม่ส่งคืนภายในกำหนดเวลา จนเป็นที่กล่าวกันโดยทั่วไปในหมู่นักวิจัยว่า "การติดตาม เป็นวิธีการ ที่กระตุ้นให้อัตราการตอบแบบสอบถามสูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ"

ในต่างประเทศได้มีนักวิจัยหลายท่านทำการศึกษาผลของการใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ อาทิเช่น การใช้สีของแบบสอบถาม มิเชล ที แม็ททีสัน (Michael T. Matteson) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามสีชมพู กับแบบสอบถามสีขาว และใช้จดหมาย นำแบบทางการ กับแบบส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกขององค์การวิชาชีพ จำนวน ๒,๑๒๓ คน พบว่าสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับจดหมายนำแบบทางการแบบสอบถามสีชมพู มีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญ ($P < .05$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับหนังสือแนะนำแบบส่วนตัว อัตราการตอบแบบสอบถามทั้ง ๒ สี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่แบบสอบถามสีชมพูมีอัตราการตอบสูงกว่าสีขาวเล็กน้อย^๓ ส่วน เจ ที กัลลาฮอร์น และ เจ เอฟ กัลลาฮอร์น (J.T.Gullahorn and J.F.Gullahorn) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบของแบบสอบถามสีเขียว และสีขาว โดยใช้กลุ่ม

^๑Douglas R. Berdie and John F. Anderson, Questionnaire : Design and Use (New Jersey : The Scarerow Press, 1974), p. 56.

^๒Kanuk and Berenson "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review", Journal of Marketing Research 12 (November, 1975) : 441.

^๓Michael T. Matteson, "Type of Transmittal Letter and Questionnaire Color as Two Variables Influencing Response Rate in A Mail Survey", Journal of Applied Psychology 59 (April, 1974) : 535 - 536.

ตัวอย่าง เป็นพนักงานต้อนรับจำนวนหนึ่ง ปรากฏว่าแบบสอบถามสีเขียวมีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามสีขาวเล็กน้อย (๕๑% และ ๔๘%)^๑ จากผลการวิจัยทั้ง ๒ เรื่องที่กล่าวมาแล้วนั้นยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่าอัตราการตอบของแบบสอบถามสีขาว ต่ำกว่าอัตราการตอบของแบบสอบถามสีอื่น ๆ ซึ่งน่าจะมีการศึกษาต่อไปอีก

การวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถาม ได้แก่ผลการวิจัยของ สก็อต (Scott) ซึ่งทดลองใช้แบบสอบถามขนาดสั้น และขนาดยาว (ไม่ได้รายงานจำนวนหน้า) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔,๕๓๖ คน ปรากฏผลว่า ความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของแบบสอบถามขนาดสั้นและขนาดยาว ไม่แตกต่างกัน (๔๐.๕% และ ๔๔.๖%)^๒ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สเลตโต (Sletto) ที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของแบบสอบถามที่ยาว ๑๐ หน้า, ๒๕ หน้า และ ๓๕ หน้า (๖๔% , ๖๐% และ ๖๓% ตามลำดับ) โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยจำนวน ๓๐๐ คน^๓ แต่การวิจัยทั้ง ๒ เรื่องนี้ก็มิใช่อัจฉริยะว่า ไม่มีการควบคุมเนื้อหาให้เป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งอาจจะมีผลจากความลำเอียง (bias) อันเกิดจากเนื้อหาที่แตกต่างกันก็เป็นได้ ส่วนการวิจัยของ ดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ (Douglas R. Berdie) ซึ่งทดลองใช้แบบสอบถามขนาด ๑ หน้า ๒ หน้า

^๑John T. Gullahorn and Jeanne F. Gullahorn, "Increasing Returns From Nonrespondents" *Public Opinion Quarterly* 23 (1959) : 119 - 121, quoted in Kanuk and Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review", *Journal of Marketing Research*, : 447.

^๒Christopher, Scott, "Research on Mail Surveys", *Journal of The Royal Statistical Society*, 124, seris A (1961) : 143 - 149, quoted in Kanuk and Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review", *Journal of Marketing Research* : 442 .

^๓Raymond F., Sletto, "Pretesting of Questionnaires", *American Sociological Review*, 5 (April, 1940) : 193 - 220. quoted in Kanuk and Berenson, " Mail Surveys and Response Rates: A Literature Review", *Journal of Marketing Research* : 442.

และ ๔ หน้า กับอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จำนวน ๓๖๐ คน โดยมีการควบคุมเนื้อหาให้แบบสอบถาม ทั้ง ๓ ขนาด เป็นข้อความเกี่ยวกับสังคมวิทยา และให้แต่ละหน้าของแบบสอบถามมีจำนวนข้อความ เท่า ๆ กัน ผลปรากฏว่าได้รับอัตราการตอบเป็น ๖๔%, ๕๖%, และ ๔๒% ตามลำดับ แต่จากการ ทดสอบ ไคว์ สแควร์ พบว่า ความยาวของแบบสอบถาม ไม่สัมพันธ์กับอัตราการตอบ^๑ แต่การวิจัย ของดักลาส ก็มีข้อวิจารณ์ว่า ความแตกต่างของจำนวนหน้าของแบบสอบถามน้อยเกินไป

เกี่ยวกับการติดตามแบบสอบถาม ได้มีผู้ทดลองใช้เทคนิคการติดตามหลาย ๆ อย่าง เช่น ดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ (Douglas R. Berdie) ได้เปรียบเทียบผลของการติดตามแบบเป็นทางการ แบบเป็นกันเอง และการครุปลูก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยมิชิแกน ผล ปรากฏว่า ในกลุ่มผู้บริหารของมหาวิทยาลัย การติดตามแบบเป็นทางการมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่วน กลุ่มผู้ช่วยสอน การติดตามแบบเป็นกันเอง มีประสิทธิภาพสูงสุด และในกลุ่มนิสิตปริญญาตรี การครุ ปลูกมีประสิทธิภาพสูงสุด^๒ จากการวิจัยของดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ จะเห็นได้ว่าวิธีการติดตามแบบ สอบถาม แต่ละอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มอัตราการ ตอบของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันในบรรดานักวิจัยว่า อัตราการตอบแบบ สอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นอัตราที่ค่อนข้างต่ำ และเป็นปัญหาต่อการดำเนินการวิจัย เช่นเดียวกัน กับในต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงเกิดแนวความคิดที่จะศึกษาว่าเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการกระตุ้นให้อัตรา การตอบสูงขึ้นที่เคยทดลองใช้ในต่างประเทศนั้น จะให้ผลอย่างไร เมื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างคนไทย

^๑Douglas R. Berdie, "Questionnaire Length and Response Rate," Journal of Applied Psychology 58 (April, 1973) : 278 - 280.

^๒Douglas R. Berdie and John F. Anderson, "Effects on Response Rates of Formal and Informal Questionnaire Follow - Up Techniques", Journal of Applied Psychology 60 (April, 1975) : 255 - 257.

โดยผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกศึกษาเทคนิคที่เหมาะสมกับลักษณะของคนไทย และไม่เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากนัก ซึ่งได้แก่ การใช้สี การกำหนดความยาว และวิธีการติดตาม ซึ่งคาดว่าข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยอื่น ๆ ในลักษณะที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เพื่อให้ได้รับอัตราการตอบที่สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้การวิจัยทางสังคมศาสตร์เชื่อถือได้มากขึ้น

ตัวแปรที่จะศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

๑. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่
 - ๑.๑ สีของแบบสอบถาม (ขาว เขียว ฟ้ำ และชมพู)
 - ๑.๒ ความยาวของแบบสอบถาม (๔ หน้า, ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า)
 - ๑.๓ วิธีการติดตามแบบสอบถาม (จดหมายติดตามแบบเป็นทางการ จดหมายติดตามแบบไม่เป็นทางการ และการ์ดที่สื่อความหมายของการติดตามแบบสอบถาม)
๒. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คืออัตราการตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม สีขาว สีเขียว สีฟ้า และสีชมพู
๒. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า, ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า
๓. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วิธีการติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ จดหมายแบบไม่เป็นทางการ และการ์ดที่มีความหมายแสดงถึงการติดตามแบบสอบถาม
๔. เพื่อศึกษาปฏิกริยาร่วม (Interactions) ระหว่างสี ความยาว ของแบบสอบถาม และวิธีการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม

สมมุติฐานของการวิจัย

จากข้อเสนอแนะของ ดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ และ จอห์น เอฟ แอนเดอร์สัน (Douglas R. Berdie and John F. Anderson) ^๑ ที่ว่า ในการสร้างแบบสอบถามนั้นควรเลือกใช้กระดาษสีแทนกระดาษขาว จะช่วยให้แบบสอบถามน่าสนใจ และน่าตอบ^๑ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มิเชล ที แม็ททีสัน (Michael T. Matteson) ^๒ ที่พบว่าแบบสอบถามสีชมพูมีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญ^๒ และจากผลการวิจัยของ เจ ที กัลลาฮอร์น และ เจ เอฟ กัลลาฮอร์น (J.T. Gullahorn and J.F. Gullahorn) ^๓ ที่พบว่าแบบสอบถามสีเขียวมีอัตราการตอบสูงกว่าสีขาว^๓ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับสีของแบบสอบถามดังนี้

สมมุติฐานข้อ ๑ การใช้แบบสอบถามที่มีสีแตกต่างกัน จะมีผลทำให้อัตราการตอบแตกต่างกัน กล่าวคืออัตราการตอบแบบสอบถามสีต่าง ๆ สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญ

เกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถาม จากผลการวิจัยของดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ (Douglas

^๑Douglas R. Berdie and John F. Anderson, Questionnaire : Design and Use, p. 56.

^๒Michael T. Matteson, "Type of Transmittal Letter and Questionnaire Color as Two Variables Influencing Response Rate in A Mail Survey", Journal of Applied Psychology : 535 - 536.

^๓John T. Gullahorn and Jeanne F. Gullahorn, "Increasing Returns From Nonrespondents" quoted in Kanuk and Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review" Journal of Marketing Research : 447.

R. Berdie)^๑ ได้แสดงให้เห็นแนวโน้มว่าแบบสอบถามที่สั้น จะมีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่ยาว และจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยหลายท่าน อาทิเช่น กานุก และ เบอร์เรนสัน ซึ่งให้คำแนะนำว่า แบบสอบถามที่มีขนาดสั้นจะมีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่ยาว^๒ นอกจากนี้ จอห์น คับบลิว เบสต์ (John W. Best)^๓ กับสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์^๔ ยังได้กล่าวไว้อย่างสอดคล้องกันว่า "แบบสอบถามที่ดีควรมีขนาดสั้น กระชับรัดกุม" การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถามดังนี้

สมมุติฐานข้อ ๒ การใช้แบบสอบถามที่มีความยาวแตกต่างกัน จะมีผลทำให้อัตราการตอบแตกต่างกัน กล่าวคือ อัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า อย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการวิจัยของดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ (Douglas R. Berdie) ที่พบว่า ในการติดตามแบบสอบถามนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารของมหาวิทยาลัย การติดตามแบบเป็นทางการมีประสิทธิภาพสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ช่วยสอนการติดตามแบบไม่เป็นทางการมีประสิทธิภาพสูงสุด และ

^๑Douglas R. Berdie, "Questionnaire Length and Response Rate" Journal of Applied Psychology : 278 - 280.

^๒Kanuk and Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature Review" Journal of Marketing Research : 441.

^๓John W. Best, Research in Education, p, 166.

^๔สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม-ศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ๒๕๒๑) หน้า ๑๓๑ - ๑๓๖

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตปริญญาตรี การติดตามด้วยการครูปดลภูมิประสิทธิภาพสูงสุด^๑ แสดงให้เห็นว่าวิธีการติดตามแบบต่าง ๆ นั้นมีประสิทธิภาพแตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่าง จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดแนวความคิดว่า สำหรับกลุ่มตัวอย่างคนไทยที่เป็นครู - อาจารย์นั้น การติดตามแบบสอบถามโดยการใส่การ์ดที่มีความหมายแสดงถึงการติดตามแบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่แปลกไปจากวิธีที่คนทั่วไปเคยชิน น่าจะกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ดีกว่าการใช้จดหมายแบบเป็นทางการหรือแบบไม่เป็นทางการซึ่งเป็นวิธีที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับวิธีการติดตามแบบสอบถาม ดังนี้

สมมุติฐานข้อ ๓ การใช้วิธีการติดตามที่ต่างกันจะมีผลทำให้อัตราการตอบต่างกัน กล่าวคือการติดตามด้วยการจัดทำให้อัตราการตอบสูงกว่าการติดตามด้วยจดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๒๒

๒. ศึกษาเฉพาะตัวแปรต่อไปนี้

๒.๑ สี (ขาว เขียว ฟ้ำ และชมพู)

๒.๒ ความยาว (๔ หน้า, ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า)

๒.๓ วิธีการติดตามแบบสอบถาม (ใช้จดหมายแบบเป็นทางการ จดหมายแบบไม่เป็นทางการ และ การ์ดที่แสดงความหมายถึงการติดตามแบบสอบถาม)



^๑Douglas R. Berdie and John F. Anderson, "Effects on Response Rates of Formal and Informal Questionnaire Follow - Up. Techniques", Journal of Applied Psychology : 255 - 257.

ข้อตกลงเบื้องต้น

๑. การบริการของไปรษณีย์ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา ๑ มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
๒. ภาระกิจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างประชากรทุกคน ตลอดช่วงของการทดลองไม่แตกต่างกัน

ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล กระทำขึ้นในช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชากรมีภาระกิจมาก เนื่องจากเป็นช่วงเวลาใกล้จะสิ้นปีการศึกษา ครูและอาจารย์ต้องเร่งการสอน ออกข้อสอบ ตรวจสอบข้อสอบ และอื่น ๆ ซึ่งอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างประชากรไม่มีเวลาเพียงพอที่จะตอบแบบสอบถาม และอาจมีผลทำให้อัตราการตอบคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงไปบ้าง
๒. ผู้วิจัยพบว่า มีแบบสอบถามบางฉบับสูญหายในระหว่างการส่งและกลุ่มตัวอย่างประชากรบางคนย้ายสถานที่ทำงาน หรือไปศึกษาต่อ จึงไม่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งอาจทำให้อัตราการตอบคลาดเคลื่อนไปบ้าง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงให้คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. สีของแบบสอบถาม | หมายถึง สีของกระดาษที่ใช้ทำแบบสอบถาม |
| ๒. ความยาวของแบบสอบถาม | หมายถึง จำนวนหน้าของแบบสอบถาม |
| ๓. แบบสอบถามขนาดสั้น | หมายถึง แบบสอบถามที่มีจำนวนหน้าน้อย |
| ๔. แบบสอบถามขนาดยาว | หมายถึง แบบสอบถามที่มีจำนวนหน้ามาก |
| ๕. อัตราการตอบ | หมายถึง อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ |
| ๖. การติดตาม | หมายถึง การติดตามแบบสอบถามที่ไม่ได้ส่งมาตามกำหนดเวลา |

๗. จดหมายแบบเป็นทางการ หมายถึง จดหมายที่เขียนตามแบบฟอร์มของจดหมายราชการ
๘. จดหมายแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง จดหมายที่ไม่ใช่แบบฟอร์มของจดหมายราชการ
และใช้ภาษาแบบเป็นกันเอง
๙. การ์ด หมายถึง การ์ด หรือบัตรที่สื่อความหมายของการติดตาม
แบบสอบถาม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย