



สรุป ภูมิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลประเภทการเตือนและเพศของผู้ตอบ ที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สายสามัญศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติการสอนอยู่จริงในปีการศึกษา 2537 ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นแล้วสุ่ม 2 ชั้นตอน (Two-Stage Stratified Random Sampling) โดยใช้การวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 100 คน เป็นเพศหญิง 73 คน เพศชาย 27 คน ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ได้รับการเตือนทางโทรศัพท์
- กลุ่มที่ 2 ได้รับการเตือนทางจดหมาย
- กลุ่มที่ 3 ได้รับการเตือนทางไปรษณีย์บัตร
- กลุ่มที่ 4 ไม่ได้รับการเตือน

ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทการเตือน และเพศของผู้ตอบ ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ "แบบสอบถามความคิดเห็นในการเลือกหนังสือเรียน" ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งกลับทางไปรษณีย์ รวมใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล 3 สัปดาห์

วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างประเภทการเตือนและเพศของผู้ตอบที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ด้วยโปรแกรม Hiloglinear ที่มีอยู่ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.X

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาผลของประเภทการเตือนและเพศของผู้ตอบที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ สรุปได้ดังนี้

1. อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับการเตือนทางโทรศัพท์ที่สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ไปรษณีย์บัตร จดหมาย และไม่เตือน คิดเป็นร้อยละ 89.16, 80.00, 76.00 และ 68.00 ตามลำดับ แต่เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของผู้ตอบเพศหญิง และเพศชายที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 โดยที่อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของเพศชายสูงกว่าเพศหญิง
3. ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเตือนและเพศของผู้ตอบต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



อภิปรายผลการวิจัย

1. การเดือน

ผลการศึกษาพบว่า การเดือนสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามได้ประมาณร้อยละ 8 - 21 โดยการเดือนด้วยโทรศัพท์จะได้รับอัตราการตอบกลับสูงที่สุด ร้อยละ 89.16 รองลงมาได้แก่ ไปรษณีย์บัตรและจดหมาย ร้อยละ 80 และ 76 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่ไม่เดือนอัตราการตอบกลับน้อยที่สุด ร้อยละ 68 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของนักวิจัยหลายๆ ท่าน เช่น Heberlin และ Baungartner (1981) การใช้วิธีการเดือนจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ประมาณ ร้อยละ 6-9 Francel (1966) พบว่า การเดือนกลุ่มตัวอย่างด้วยจดหมายสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 10 ถึง 33 Nichols และ Meyer (1966, quoted in Linsky 1975 : 85) ได้ศึกษาโดยใช้ไปรษณีย์บัตรพบว่า สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับร้อยละ 21 ในประเทศไทยสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยของ เชิงชาย เหมวัฒน์ (2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการเดือนพบว่า อัตราการกลับของกลุ่มที่ได้รับการเดือน 1 ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 กลุ่มที่ได้รับการเดือน 2 ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 13

แต่เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับการเดือนทางโทรศัพท์ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร และไม่เดือน พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะ

1. เนื้อหาของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับครูผู้สอนโดยตรง เป็นเรื่องที่เป็นความต้องการของครูมากกว่าแบบสอบถามฉบับอื่นๆ ที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เนื่องจากครูต้องเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกหนังสือสำหรับให้นักเรียนใช้ ซึ่งในตำราวิชาในระดับมัธยมศึกษาจะมีหนังสือเรียนสำหรับเลือกใช้หลายเล่ม นอกจากนี้ การที่โรงเรียนจะเปลี่ยนแปลงหนังสือที่โรงเรียนเลือกใช้ได้จะต้องใช้หนังสือเล่มนั้นๆ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี สกเว้นกรณีมีเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงหนังสือที่เลือกใช้ก่อนครบกำหนดจะต้องมีผลการประเมินที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ประกอบการพิจารณา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2532:1-2) ครูจึงต้องการเกณฑ์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการเลือกหนังสือเรียนและแบบ

สอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ดังกล่าวจึงทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มสูงใกล้เคียงกัน

2. รูปแบบของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้มีการออกแบบและสร้างเป็นแผ่นพับแผ่นเดียว มีข้อความทั้งหมด 42 ข้อ ซึ่งไม่ยาวเกินไป อาจทำให้แบบสอบถามน่าสนใจ ผู้ตอบแบบสอบถามอยากตอบ อัตราการตอบกลับในทุกกลุ่มจึงสูงใกล้เคียงกัน

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเรียนสำหรับใช้ในโรงเรียนถึงร้อยละ 68.48 จึงเห็นความสำคัญของเกณฑ์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการเลือกหนังสือเรียน จึงทำให้ตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงใกล้เคียงกัน

2. เพศของผู้ตอบ

ผลการศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของผู้ตอบเพศหญิงและเพศชาย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 โดยที่อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของเพศชายสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Goyder (1982) ศึกษาพบว่าผู้ชายตอบแบบสอบถามกลับคืนมากกว่าผู้หญิง Green and Stager (1982) พบว่า อัตราการตอบของเพศชายในช่วงการส่งแบบสอบถามครั้งแรกสูงกว่าเพศหญิง แต่ในช่วงของการติดตามอัตราการตอบของเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย แต่ขัดแย้งกับ Gough and Hall (1977) ที่ศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของแพทย์เพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายตอบแบบสอบถามกลับคืนมาใน 7 วันแรก ก่อนได้รับการเตือนสูงกว่าเพศหญิงมาก โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับบทเรียนทางโทรศัพท์กับกลุ่มที่ไม่เตือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Dillman (1978:83) ที่พบว่าการใช้ไปรษณีย์เตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดวันส่งกลับจะทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามเพิ่มขึ้นโดยที่คนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีที่ได้รับ และไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไป 1 สัปดาห์ หรือ 7 วัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงไม่ได้ตอบในทันที และเมื่อทำการเตือนหลังจากส่งแบบสอบถามไป 7 วัน อัตราการตอบกลับของผู้ตอบเพศชายจึงสูงกว่าเพศหญิง

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ในการศึกษาวิจัยที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์และมีเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลสั้น ควรใช้เทคนิควิธีการเตือนเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพราะได้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงใกล้เคียงกับการใช้เทคนิควิธีการอื่นๆ ร่วมกัน
2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู โดยใช้เทคนิควิธีการเตือนเพียงอย่างเดียว ควรใช้วิธีการติดต่อกับกับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ เช่น ติดต่อด่วนไปรษณีย์บัตร หรือจดหมาย จะสะดวกมากที่สุด สำหรับการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างทางโทรศัพท์ที่โรงเรียน ถึงแม้้อัตราการตอบกลับจะสูงกว่าการติดต่อแบบอื่นๆ แต่มีความไม่สะดวกและเสียเวลาในการติดต่อกว่ากว่าการติดต่อทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพราะโทรศัพท์ของแต่ละโรงเรียนส่วนใหญ่จะมีประมาณ 1-2 เครื่อง และต้องต่อไปทุกๆ หมวดวิชาในโรงเรียน ทำให้เป็นอุปสรรคในการติดต่อก่อนข้างมาก หากจะติดต่อทางโทรศัพท์ควรเป็นโทรศัพท์ส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาผลของประเภทการเตือนและเพศของผู้ตอบที่มีต่ออัตราตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในส่วนภูมิภาค
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบเพศหญิงและเพศชาย โดยใช้เทคนิควิธีการอื่น ๆ เช่น การแจ้งล่วงหน้า การติดตาม เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาผลของการเตือนที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม และความจริงจังในการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์
4. ควรมีการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในประเทศไทย