

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิจัยเป็นการค้นคว้าหาความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบโดยใช้ระเบียบวิธีที่ยอมรับในศาสตร์นั้น ๆ อันประกอบด้วย ปัญหาการวิจัย จุดมุ่งหมายในการวิจัย สมมุติฐาน (ถ้ามี) การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ (อุทุมพร จามรมาน 2530 : 1) ในขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูล ต้องอาศัยเครื่องมือหรือเทคนิค วิธีที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อสรุปของการวิจัยนั้น ๆ มีความเชื่อถือได้ เทคนิควิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมากในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ มี 4 วิธี คือ การคัดลอกข้อมูลที่มีอยู่แล้ว การสังเกตโดยตรง การสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม (สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ 2527 : 81-117) ซึ่งแต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดในการใช้แตกต่างกัน สำหรับการ ใช้แบบสอบถามเป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูลที่นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์นิยมใช้กันมากที่สุด (อุทุมพร จามรมาน 2530 : 1) เนื่องจากแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้อย่าง กว้างขวางกว่าเทคนิคอื่น นักวิจัยสามารถถามคำถามได้ครอบคลุม ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก หรืออยู่อย่างกระจัดกระจาย การส่งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่ศึกษา โดยทั่วไปกระทำโดย 2 วิธี คือ การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งเอง กับการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวก นิยมทำกันอย่าง กว้างขวาง (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์ 2527 : 218) และเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ กันอย่างแพร่หลายในการวิจัยทางการศึกษา (Cohen and Manion 1980 : 84) และ สามารถใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่และอยู่กระจัดกระจาย สะดวกต่อการแจกจ่ายไปยัง กลุ่มตัวอย่าง และการจัดทำเป็นตาราง ค่าใช้จ่ายต่ำ คำถามเป็นแบบเดียวกัน สะดวก ในการตอบ และลดความลำเอียง (Galpin 1988 : 141) แบบสอบถามจะไปถึงมือผู้รับ

แน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ และถึงมือผู้รับทุกแห่งในโลกที่มีการไปรษณีย์ (อุทุมพร จามรมา 2530 : 2-3) แต่การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีปัญหาที่สำคัญคือ กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับคืนในอัตราค่อนข้างต่ำ คือประมาณร้อยละ 20-65 เท่านั้น (Berdie and Anderson 1974 : 67) ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความเป็นตัวแทนของประชากรที่มุ่งศึกษา เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างลดลง ทำให้การสรุปผลทำได้อย่างไม่มั่นใจเท่าที่ควร (วิเชียร เกตุสิงห์ 2530 : 67) จากการวิจัยของ NEA พบว่า ข้อมูลของแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ต้องได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมากกว่า 90 % ของจำนวนที่ส่งไป จึงจะถือว่าได้ข้อมูลที่ให้ผลสรุปใกล้เคียงความจริง ดังนั้นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล จึงให้ความสำคัญต่อจำนวนแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมา โดยมีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามแสวงหาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้น ดังได้มีผู้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไว้ดังนี้ คือ Linsky (1975) Dillman (1972) และ Baumgartner และ Heberlein (1984) รวมถึงตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของแบบสอบถาม ผู้ให้การสนับสนุนและการติดต่อเฉพาะบุคคล

Linsky (1975) ได้รวบรวมเทคนิคในการกระตุ้นอัตราการตอบแบบสอบถามในองค์ประกอบด้านกลไกและการรับรู้ได้แก่ การติดต่อผู้ตอบก่อนจะส่งแบบสอบถามไปให้ การใช้ไปรษณียบัตรแนบไปกับแบบสอบถาม ให้ผู้ตอบเขียนชื่อของตนเองลงในไปรษณียบัตรแล้วส่งกลับ เพื่อแสดงให้ผู้วิจัยทราบว่าได้ตอบแบบสอบถามกลับมาแล้ว การติดตามผล ประเภทของการส่งทางไปรษณีย์ ความยาวของแบบสอบถาม ระบบการพิมพ์หรือการอัดสำเนา แบบของการตอบ คือ การใช้ตัวเลขรหัส หรือเป็นคำถามปลายปิดหรือปลายเปิด และสีของการพิมพ์

ส่วน Baumgartner และ Heberlein (1984) ก็ได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบถึง 11 ตัว ได้แก่ ผู้ให้การสนับสนุน ผู้ตอบแบบสอบถาม ความสะอาดตา การติดตามผล สิ่งกระตุ้น ความยาวของแบบสอบถาม การปิดบังชื่อ การติดต่อเฉพาะบุคคล การกำหนดวันส่งกลับ รูปแบบของการขอรับรอง และการส่งทางไปรษณีย์

จากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่ออัตราการตอบดังกล่าวแล้ว มีตัวแปรที่ทำให้อัตราการตอบเพิ่มสูงขึ้น ดังเช่น อุทุมพร จามรมา (2530) กล่าวถึงกลยุทธ์ในการทำให้อัตรา

### การตอบสูงประกอบด้วย

1. แบบสอบถามมีลักษณะน่าสนใจ
2. ลักษณะและจำนวนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม คือ ถ้าเป็นบุคคลที่รู้เรื่อง  
ที่ถามก็จะตอบ
3. ปกปิดสิ่งที่ตอบให้เป็นความลับ
4. ในกรณีที่ผู้วิจัยทำการวิจัยของหน่วยราชการ หรือเกี่ยวข้องกับทาง  
ราชการควรใช้ชื่อหน่วยงานเป็นสถานที่ติดต่อ
5. การส่งแบบสอบถามควรส่งไปยังสถานที่ทำงาน
6. การกำหนดวันส่งกลับ ควรระบุเป็น "โปรดส่งคืนให้เร็วที่สุด"  
มากกว่าการระบุวันที่ที่แน่นอน
7. ควรใส่รหัสไว้ที่แบบสอบถาม จะได้ทราบว่าใครยังไม่ส่งคืนจะได้ติดตาม  
ได้ถูก
8. งานวิจัยบางเรื่อง อาจต้องมีสิ่งล่อใจ เช่น การให้รางวัลตอบแทน
9. ควรลงทะเบียนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพื่อจะได้ถึงมือผู้รับ  
และทำให้ทราบถึงสาเหตุของการไม่ตอบ
10. ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ควรจดบันทึกไว้ว่าส่งให้ใครเมื่อไร  
จะได้ติดตามได้ถูก

นอกจากนี้ Hoinville และ Jowell (Cohen and Manion 1980 : 85-86) ได้กล่าวถึงลักษณะที่ทำให้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ มีอัตราการตอบเพิ่มมากขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการออกแบบแบบสอบถาม การส่งทางไปรษณีย์ จดหมายนำ จดหมายติดตามและสิ่งล่อใจ

จะเห็นได้ว่าเทคนิคที่ใช้ในการเพิ่มอัตราการตอบของแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น มีวิธีการปฏิบัติกัน 3 ช่วง คือ ช่วงก่อนส่งแบบสอบถาม ช่วงระหว่างการสร้างแบบสอบถาม และการส่งแบบสอบถาม และช่วงการติดตามแบบสอบถาม

เทคนิคที่ใช้ในระหว่างการสร้างแบบสอบถามและการส่งแบบสอบถาม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น ได้แก่ การกำหนดความยาวให้พอเหมาะ การเลือก

ใช้กระดาษ สี หมึกพิมพ์สีอื่น ๆ นอกจากสีดำ เพื่อให้สะดวกต่อผู้ตอบ การเลือกใช้กระดาษชนิดดี การจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการตอบ การทำจดหมายนำ การกำหนดวันส่ง การให้คำมั่นสัญญาว่าจะรักษาคำตอบให้เป็นความลับ และการให้คำตอบแทนในบางครั้งถ้าจำเป็น ซึ่งในประเทศไทยได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคนิคเหล่านี้ไว้ดังนี้ การจัดหน้าและพิมพ์อัดสำเนาจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมากที่สุด (วิจิตรฯ ประสาทเวชกุล 2523) การให้ของตอบแทนแก่ผู้ตอบมีผลทำให้ได้รับแบบสอบถามคืนมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับของตอบแทน (อัญชลี คงมั่น, 2523) แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีนํ้าเงิน ประมาณ 4-8 หน้า พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวหรือสีฟ้าได้รับคืนมากที่สุด (วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523) อัตราการตอบแบบสอบถามที่ใช้จดหมายนำและจดหมายติดตามที่ออกโดยบุคคลที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน (สุเทพ ไชยบุตร, 2527) อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินและสีเขียวสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำส่วนการกำหนดวันส่งกลับ ให้ผลไม่แตกต่างจากการไม่กำหนดวันส่งกลับ (สุชีรา ภักทรายุตวรรัตน์, 2531) และรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับนั้น อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความไม่แตกต่างกัน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ ภายใน 7 วัน สูงกว่ากลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ (อนงค์ ลีประไพพงษ์, 2534) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับข้อความของแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบ คือ อัตราการตอบกลับคืนของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่าง สูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ในระยะที่ยังไม่ได้ติดตามแต่ภายหลังการติดตามทั้งสองครั้ง พบว่า ไม่แตกต่างกัน (นิชชัย แก้วสุวรรณ, 2529) และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีข้อความเกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับภาพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ ระหว่างอาชีพครู และอาชีพพยาบาลไม่แตกต่างกัน (สุวรรณ มีทองคำ, 2534)

ส่วนวิธีการปฏิบัติในช่วงส่งแบบสอบถามนั้นแม้เทคนิคในการกระตุ้นให้อัตราการตอบสูงขึ้นได้แก่ การส่งทางไปรษณีย์แบบธรรมดา ไปรษณีย์อากาศ ลงทะเบียนหรือแบบพิเศษ จากผลการวิจัยที่ทดลองเปรียบเทียบวิธีการส่งแบบต่าง ๆ พบว่า วิธีการส่งที่ต้องเสียค่าส่งแพงมีแนวโน้มที่จะได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่า (Kanuk and Berenson 1975 : 444)

จะเห็นได้ว่า ยังมีเทคนิคที่ใช้ในระหว่างการสร้างแบบสอบถามและการส่งแบบสอบถามที่น่าสนใจศึกษาว่าจะอำนวยความสะดวกในการตอบ และส่งผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามหรือไม่ในสังคมไทย ซึ่งได้แก่ วิธีการตอบ วิธีการส่งทางไปรษณีย์ และรูปแบบการส่งแบบสอบถาม

รูปแบบของแบบสอบถามที่ดี ควรมีลักษณะที่ตอบได้ง่าย ให้ความสะดวกแก่ผู้ตอบ และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งมีลักษณะจูงใจให้นำตอบ รูปแบบของแบบสอบถามมี 2 แบบใหญ่ ๆ คือ แบบคำถามปลายเปิด ซึ่งมีจุดอ่อนคือ ไม่ให้ความสะดวกแก่ผู้ตอบ ทำให้ตอบได้ช้า ส่วนแบบคำถามปลายปิดช่วยให้ผู้ตอบตอบได้เร็ว และสามารถนำไปลงรหัสได้ทันที และบางกรณีสามารถทำรหัสไว้ เพื่อนำไปใช้กับคอมพิวเตอร์ได้เลย (บุญธรรม กิจปรีดาปริสทธิ์ 2527 : 202-204) เมื่อเป็นเช่นนี้ แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ก็ควรเป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด โดยมีหลักการในการจัดวางรูปแบบที่คำนึงถึงความสะดวกของผู้ตอบ และในขณะเดียวกันก็ควรมีลักษณะโน้มน้าวใจให้อยากตอบด้วย เพื่อให้มีอัตราการตอบที่ดี Hoinville และ Jowell (Cohen and Manion 1980 : 85) แนะนำว่าแบบสอบถามจะต้องง่าย น่าสนใจ มีคำแนะนำผู้ตอบที่ชัดเจน เช่น การใส่เครื่องหมาย / ซึ่งเป็นวิธีที่ผู้ตอบคุ้นเคยกันมากที่สุด นอกจากนี้ในการสร้างข้อคำถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วย (จุมพล สวัสดิยากร, 2520 และ Wiersma 1969 : 278) และเนื่องจากในปัจจุบันการวิจัยเป็นจำนวนมากใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นแบบสอบถามที่สร้างจึงจำเป็นต้องมีการวางแผน กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า (precoding questionnaire) อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายการลงรหัส และประหยัดเวลาโดยการข้ามขั้นตอนไป ผู้ตอบเพียงแต่ทำเครื่องหมายลงในช่องที่ต้องการหรือเขียนเลขรหัสที่เหมาะสมกับคำตอบโดยไม่ต้องเขียนข้อความ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2532 : 241) ซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้ผู้ตอบไม่ได้รับความสะดวกในการตอบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าการตอบโดยการกาเครื่องหมายกับการเขียนรหัสคำตอบลงในแบบสอบถามจะมีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์หรือไม่

การส่งแบบสอบถามเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการส่งแบบสอบถามอย่างไม่มีหลักเกณฑ์ จะมีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่จะทำ

อัตราการตอบสูงนั้น ควรจะลงทะเบียนเพื่อประกันว่าผู้รับได้รับแบบสอบถาม หรือเพื่อให้ผู้ส่งทราบถึงเหตุผลว่าที่ผู้ตอบมิได้ตอบนั้น เนื่องมาจากการที่เขามิได้รับแบบสอบถาม เพราะแบบสอบถามจะถูกส่งกลับคืนพร้อมกับข้อความอธิบายโดยเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ (อุทุมพร จามรมาน, 2530 : 40, 42) และจากการศึกษาของ อัญชลี คงมั่น (2523) เกี่ยวกับชนิดของการส่งทางไปรษณีย์โดยการลงทะเบียน และไปรษณีย์ธรรมดา กับกลุ่มตัวอย่างครูที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียนและไปรษณีย์ธรรมดา ทำให้อัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 64.29 และ 57.14 ตามลำดับ) แต่การส่งที่ต้องเสียค่าส่งแพง มีแนวโน้มที่จะได้รับอัตราการตอบกลับสูง (Kanuk and Berenson, 1975 : 444) และถ้าเป็นกลุ่มตัวอย่างครูที่ทำการสอนอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งมีสภาพภูมิประเทศ การคมนาคม เศรษฐกิจ และความเจริญของชุมชนต่างจากกรุงเทพมหานคร ทำให้การนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ณ ที่อยู่ของผู้รับเป็นหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขรับจ่าย (ปทจ.) และทำการขนส่งต่อไป ให้เป็นหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตอำเภอ (ปณอ.) ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน (ปณช.) และที่รับส่งไปรษณีย์ตำบล (ปณบ.) ในการนำจ่ายต่อไป ซึ่งต่างกับในกรุงเทพ ฯ ปทจ. จะเป็นผู้นำจ่ายเอง ดังนั้น ระบบไปรษณีย์ในต่างจังหวัด จึงส่งต่อ 2 - 3 ช่วง กว่าจะถึงผู้รับ ถ้าเป็นการส่งไปรษณีย์ธรรมดา ผู้ส่งต่อ ผู้แทนของผู้รับ อาจไม่เห็นความสำคัญหรืออาจสูญหายทำให้ไม่ถึงผู้รับ และไม่มี การส่งกลับคืนในกรณีไม่มีผู้รับ แต่ถ้าเป็นการส่งไปรษณีย์ลงทะเบียน ผู้รับหรือผู้แทนของผู้รับจะต้องลงนามซึ่งแสดงว่าถึงผู้รับแน่นอน และในกรณีผู้รับย้ายที่อยู่และทราบที่อยู่ใหม่ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะส่งต่อตามตัวผู้รับ แต่ถ้าไม่ทราบที่อยู่ใหม่ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ก็จะส่งกลับยังผู้ฝากส่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าการส่งแบบสอบถามโดยการลงทะเบียนทำให้มีผู้รับมากขึ้น และมีผลกระตุ้นผู้รับจนทำให้อัตราการตอบสูงขึ้นหรือไม่ในกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในต่างจังหวัด ซึ่งมีผู้ศึกษากันจำนวนน้อย เช่น สุวรรณ มีทองคำ (2534) และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่กระจัดกระจายเหมาะแก่การสำรวจทางไปรษณีย์

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจจะทำได้โดยพับตัวแบบสอบถาม หรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับ ตอนผู้วิจัยส่งไปก็ต้องพับให้ส่วนที่มีชื่อผู้รับออกไว้ข้างนอก

และชื่อที่อยู่ที่ต้องการให้ส่งกลับคืนไว้ข้างในพร้อมกับติดแสตมป์ด้วย แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซองจะต้องแนบซองที่มีชื่อที่อยู่ที่ต้องการให้ส่งกลับคืน และติดแสตมป์ให้เรียบร้อยใส่ไปในซองแบบสอบถามที่ส่งนั้นด้วย (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์ 2527:218) ในทางปฏิบัติผู้วิจัยที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ก็มักจะส่งแบบสอบถามทั้งโดยวิธีพับตัวแบบสอบถามและวิธีใส่ซอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาดูว่า รูปแบบการส่งแบบสอบถามโดยการพับหรือการใส่ซอง จะมีส่วนช่วยกระตุ้นและอำนวยความสะดวกในการรับและส่งของผู้ตอบ อันจะมีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์หรือไม่และเนื่องจากการบริการนำจ่าย สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ประเภทจดหมายหรือสิ่งตีพิมพ์จะใช้เวลาประมาณ 3-5 วัน จึงจะถึงมือผู้รับและกว่าแบบสอบถามจะกลับคืนมายังผู้วิจัยก็คงต้องใช้เวลาทั้งหมดประมาณ 14 วัน อย่างไรก็ตามอาจจะเกิดการล่าช้าไปได้ อีกประมาณ 1 สัปดาห์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เวลาศึกษาทดลองเป็น 2 ช่วง คือ 2 สัปดาห์และ 3 สัปดาห์

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยศึกษาดูว่าวิธีการตอบ วิธีการส่งทางไปรษณีย์และรูปแบบการส่งแบบสอบถามที่ต่างกันในช่วงระยะเวลาทดลอง 2 สัปดาห์และ 3 สัปดาห์ เนื้อหาเทคนิคที่เหมาะสมกับสภาพสังคมไทยและกลุ่มประชากร ผู้วิจัยคาดว่าข้อค้นพบที่ได้จะนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อให้ได้อัตราการตอบที่สูงขึ้น อันเป็นผลทำให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือและถูกต้องยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่มีวิธีการตอบโดยกาเครื่องหมาย กับการเขียนรหัสคำตอบลงในแบบสอบถาม
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ที่มีวิธีการส่งทางไปรษณีย์โดยไปรษณีย์ลงทะเบียนกับไปรษณีย์ธรรมดา
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ที่มีรูปแบบการส่งแบบสอบถามโดยการพับกับการใส่ซอง

4. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่มีวิธีการตอบ วิธีการส่งทางไปรษณีย์ และรูปแบบการส่งแบบสอบถามต่างกัน

#### สมมติฐานของการวิจัย

Stevens (1974-1975 : 621-622) ได้ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษา เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีการกำหนดรหัสล่วงหน้า กับแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ไม่มีความแตกต่างของผลการทดลองทั้ง 2 แบบ (ร้อยละ 57 และ 59 ตามลำดับ)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีการกำหนดรหัสล่วงหน้า แล้วให้ผู้ตอบกาเครื่องหมายลงในช่องที่มีรหัสตรงกับคำตอบที่ต้องการ หรือเขียนรหัสคำตอบลงในช่องสำหรับผู้ตอบในแบบสอบถาม เนื่องจากกระบวนการในการบันทึกคำตอบแตกต่างกัน คือ การตอบโดยกาเครื่องหมาย ผู้ตอบจะต้องกาเครื่องหมายให้ตรงกับช่องที่ต้องการ (มีให้เลือก 4 ช่อง) แต่ถ้าเป็นการเขียนรหัสคำตอบ ผู้ตอบต้องจำรหัสที่ต้องการแล้วเขียนลงในช่องสำหรับผู้ตอบ ซึ่งมีอยู่เพียงช่องเดียวเท่านั้น แต่การกาเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบเป็นวิธีที่ผู้ตอบคุ้นเคยมากที่สุด

จากผลการศึกษาของ Stevens อาจเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่ให้ความร่วมมือดีในการตอบแม้ว่ากระบวนการในการตอบจะให้ความสะดวกแก่ผู้ตอบแตกต่างกัน และเนื่องจากคนไทยเป็นคนที่มีนิสัยชอบความสะดวกสบาย (สุนัตรา สุภาพ 2520 : 14) ประกอบกับกระบวนการและความคุ้นเคยในการบันทึกคำตอบแตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบได้รับความสะดวกสบายแตกต่างกัน อันจะมีผลต่อความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ข้อที่ 1 ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่มีวิธีการตอบโดยกาเครื่องหมาย น่าจะสูงกว่าเขียนรหัสคำตอบ

Eckland (1965 : 165-169) พบว่า การติดตามแบบสอบถามโดยโทรศัพท์



และการใช้จดหมายลงทะเบียนช่วยให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67 เป็นร้อยละ 94

อัญชลี คงมั่น (2523) ศึกษาชนิดของการส่งทางไปรษณีย์โดยการลงทะเบียน และไปรษณีย์ธรรมดาในกลุ่มตัวอย่างครูที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสายสามัญสังกัดกรมสามัญศึกษา ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน (ร้อยละ 64.29) และโดยไปรษณีย์ธรรมดา (ร้อยละ 57.14) ทำให้อัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน

การนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ภายในกรุงเทพมหานคร เป็นหน้าที่ของ ปทจ. เอง ส่วนการนำส่งในต่างจังหวัดจะเป็นหน้าที่ของ ปทจ. และอาจส่งต่อไปยัง ปณอ. หรือ ปณช. และ ปณบ. ตามลำดับ ถ้าเป็นไปรษณีย์ธรรมดา ผู้ส่งต่อหรือผู้แทนของผู้รับอาจไม่เห็นความสำคัญหรือมีการสูญหายทำให้ไม่ถึงผู้รับแต่ถ้าเป็นไปรษณีย์ลงทะเบียน ผู้รับหรือผู้แทนของผู้รับต้องลงนาม ถ้าผู้รับย้ายที่อยู่และทราบที่อยู่ใหม่ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ก็จะส่งต่อตามตัวผู้รับ ถ้าไม่ทราบที่อยู่ใหม่ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ก็จะส่งกลับยังผู้ฝากส่ง นอกจากนี้การลงทะเบียนอาจมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้รับเห็นความสำคัญของสิ่งที่ส่งมานั้น ประกอบกับคนไทยเป็นคนที่มีความเกรงใจสูงชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Blanchard, 1958 อ้างถึงใน นิธิย แก้วสุวรรณ 2529 : 4) ทำให้ผู้รับมีโอกาสได้รับแบบสอบถามมากขึ้น และวิธีการส่งที่ต้องเสียค่าส่งแพงมีแนวโน้มที่จะได้รับอัตราการตอบกลับสูง (Kanuk and Berenson 1975 : 444) ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานข้อที่ 2 ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 2** อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่มีวิธีการส่งทางไปรษณีย์โดยไปรษณีย์ลงทะเบียนน่าจะสูงกว่าการส่งโดยไปรษณีย์ธรรมดา

รูปแบบการส่งแบบสอบถามโดยการพับมีลักษณะคล้ายของตีพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา มองดูไม่เป็นความลับและไม่สำคัญมากนัก ส่วนการส่งแบบสอบถามโดยการใส่ซองมีลักษณะเป็นจดหมายมองดูเป็นทางการและสิ่งที่อยู่ภายในดูมีความสำคัญ ส่วนในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ถ้าเป็นการพับตัวแบบสอบถาม (พับ 3 เท่า) เมื่อผู้รับตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจะต้องระมัดระวังในการพับ เพื่อให้ชื่อที่อยู่ของผู้วิจัยอยู่ทางด้านนอก และต้องใช้ลวดเย็บหรือติดผนึกก่อนที่จะส่งกลับคืน ส่วนการส่งแบบสอบถามโดยการใส่ซองนั้น ผู้ตอบเพียงพับแบบสอบถาม

ตามรอยเดิม แล้วใส่ซองปิดผนึกจึงส่งกลับได้ รูปแบบการส่งแบบสอบถามทั้งสอง น่าจะมีส่วนช่วยกระตุ้นและอำนวยความสะดวกในการรับและส่งของผู้ตอบได้แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานข้อที่ 3 ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 3** อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่มีรูปแบบการส่งแบบสอบถาม โดยการใส่ซองน่าจะสูงกว่าการพับ

#### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาที่อยู่ในต่างจังหวัด ปีการศึกษา 2534

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. วิธีการตอบ ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ
  - 1.1 การกาเครื่องหมาย
  - 1.2 การเขียนรหัสคำตอบ
2. วิธีการส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ
  - 2.1 การส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
  - 2.2 การส่งโดยไปรษณีย์ธรรมดา
3. รูปแบบการส่งแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ
  - 3.1 การส่งโดยการพับ
  - 3.2 การส่งโดยการใส่ซอง

ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ช่วงระยะเวลาในการวิเคราะห์คือ 2 สัปดาห์ และ 3 สัปดาห์

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ระบบการบริการไปรษณีย์ของแต่ละจังหวัดมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
2. ประชากรในแต่ละกลุ่มมีโอกาสและเวลาในการตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**อัตราการตอบแบบสอบถาม** หมายถึง จำนวนแบบสอบถามที่ผู้ตอบส่งกลับคืนหารด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด แล้วคูณด้วยร้อย

**วิธีการตอบ** หมายถึง การตอบแบบสอบถามโดยการกาเครื่องหมาย กับการเขียนรหัสคำตอบ

**วิธีการส่งทางไปรษณีย์** หมายถึง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์โดยไปรษณีย์ลงทะเบียนกับไปรษณีย์ธรรมดา

**รูปแบบการส่งแบบสอบถาม** หมายถึง การส่งแบบสอบถามโดยวิธีพับตัวแบบสอบถามกับใส่ซอง

**แบบสอบถาม** หมายถึง แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของครูมัธยมศึกษา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบวิธีการสร้างแบบสอบถามให้มีวิธีการตอบที่เหมาะสมกับผู้ตอบที่เป็นครู-อาจารย์
2. ได้ทราบวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา
3. ได้ทราบรูปแบบการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์