



บทที่ 1

บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลรู้เป็นผลสรุปที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจำเป็นต้องทำการตัดสินใจเลือกเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสม ซึ่งในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์เกือบร้อยละ 80 นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล (อุทุมพร จามรमान 2530: 2) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติกร ทิมเจริญ (2531) วีระศักดิ์ บรรณาธรรม (2528) นิธิย ดลเสมอ (2526) และ พัชร ีคราประยูร (2513) ที่พบว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลมากที่สุด เนื่องจากการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นวิธีการที่สะดวกประหยัดทั้งกำลังคน เวลา และเงิน ทั้งยังสามารถครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่กระจายกันอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ โดยทั่วไปในการส่งและคืนแบบสอบถามจะกระทำกันอยู่ 2 วิธี คือ การส่งและรับคืนแบบสอบถามจากผู้ตอบด้วยตนเอง หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย กับ การส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (บุญธรรม กิจปริดาปริสทธิ์ 2531: 177-178)

ในการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลยังมีข้อดีอีกหลายๆ ด้าน เช่น ถ้าเป็นแบบสอบถามที่ดีผู้ตอบจะตอบอย่างสะดวกใจ มีเวลาคิดหรือค้นหาหลักฐานต่างๆ มาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่าย เพราะผู้ตอบตอบในข้อความที่เหมือนกัน และแบบฟอร์มเดียวกัน และสามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้รับได้ในเวลาใกล้เคียงกันทำให้ได้คำตอบที่แสดงถึงความคิดเห็นในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น (อุทุมพร จามรमान 2530: 2-3) แต่ปัญหาที่สำคัญในการจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ คือ กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งคืนแบบสอบถามกลับมาในอัตราค่อนข้างต่ำ เช่น จากการรายงานของ Nachmias (1981: 183) ว่ากลุ่มตัวอย่างมักไม่ทำการตอบแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาประมาณร้อยละ

20 ถึง 40 เท่านั้น สอดคล้องกับ สมศรี วงศ์สวัสดิกุล (2534: 18) ที่บอกว่าข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญข้อหนึ่ง คือ อัตราการตอบกลับคืนมาต่ำประมาณร้อยละ 40 ถึง 60 ในกลุ่มที่ไม่สนใจเรื่องนั้นๆ และไม่เกินร้อยละ 80 ในกลุ่มที่ให้ความสนใจ เป็นต้น จากปัญหาการได้ข้อมูลกลับมาน้อยดังกล่าวนี้ อาจมีผลโดยตรงกับความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลการวิจัยเพราะอาจมีความลำเอียงอันเนื่องมาจากข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนที่ดีได้นั้นต้องมีจำนวนแบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อุทุมพร จามรมาน 2530: 3) ดังนั้นในการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงต้องให้ความสำคัญต่ออัตราการตอบกลับคืนมาของแบบสอบถาม

จากการวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับสาเหตุของการไม่ตอบแบบสอบถามพอสรุปได้ว่าเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เกิดจากตัวแบบสอบถามไม่น่าสนใจทำให้ผู้ตอบไม่ตอบแบบสอบถาม ประการที่สอง เกิดจากตัวผู้ตอบไม่อยากตอบ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้มีนักวิจัยหลายท่านพยายามหาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้นด้วยการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพและใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

สาเหตุประการแรกที่เกิดจากตัวแบบสอบถามนั้นได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยด้วยการสร้างแบบสอบถามให้มีลักษณะและเนื้อหาที่น่าสนใจเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับโดยใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ได้แก่ การจัดหน้าของแบบสอบถามและการพิมพ์อัตโนมัติแบบสอบถาม จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามาก (วิจิตรา ประสาทเวทกุล, 2523) การพิมพ์แบบสอบถามควรใช้กระดาษสีขาวหรือสีฟ้าและให้มีความยาว 4-8 หน้า (วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523) และพิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินหรือสีเขียว ทำให้ได้รับแบบสอบถามคืนมามากที่สุด (สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์, 2531) แบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่าง (นิชัย แก้วสุวรรณ, 2529)

สาเหตุประการที่สองที่เกิดจากตัวผู้ตอบแบบสอบถามนั้นได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัย โดยการใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ในการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การให้ของตอบแทนแก่ผู้ตอบ ทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าไม่ให้ของตอบแทน (อัญชลี คงมั่น, 2523) แบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อ มีอัตราการตอบกลับคืนสูงกว่าผู้ตอบต้องลงชื่อ (สุภาพร โกเองกุล, 2523) การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า ทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าไม่ได้แจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า (สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์, 2531) การเตือนกลุ่มตัวอย่าง มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่าการไม่เตือนกลุ่มตัวอย่าง (เชิงชาย เหมพันธ์, 2534) และการติดตามแบบสอบถาม



โดยการใช้อีการ์ด มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายเป็นทางการและจดหมายไม่เป็นทางการ (วิไลวรรณ ศาครวิมล, 2523)

จากการได้ศึกษาผลของงานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิควิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในประเทศไทยที่มีผู้ทำการศึกษามาแล้วนั้น พบว่าเทคนิควิธีการที่สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นอย่างได้ผลนั้น คือ วิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondent contacts) ซึ่งวิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามนั้นจะเป็นในลักษณะว่าจะติดต่อกับผู้ตอบอย่างไร ติดต่อในช่วงเวลาไหน และจำนวนครั้งในการติดต่อกันเท่าใดจึงจะได้ผล (Fox, Crask and Kim 1988: 473) และวิธีการติดต่อกับผู้ตอบที่ใช้ได้ผลนั้น ได้แก่ การแจ้งล่วงหน้า (Pre-notification) เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบก่อนส่งแบบสอบถามไปให้สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 12 (สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์, 2531) และการติดตามแบบสอบถามซึ่งเป็นการติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับหรือการเตือน (Reminding) สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 16 และ 13 จากการเตือน 1 และ 2 ครั้งตามลำดับ (เชิงชาย เหมพันธ์, 2534) กับการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ (Follow-up) สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 17 - 36 (นิชัย แก้วสุวรรณ, 2529; วิจิตรา ประสาทเวทยกุล, 2523; วิไลวรรณ ศาครวิมล, 2523; สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์, 2531; สุภาพร โกเองกุล, 2523 และอัญชลี คงมัน, 2523) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Fox และคณะ (1988: 467-491)

เกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ : การวิเคราะห์เมทต้าของงานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ ของการตอบกลับแบบสอบถาม พบว่า การติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 9-47 และ การติดตามแบบสอบถามมีอัตราการตอบกลับเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 11-35 และสอดคล้องกับ Berdie และ Anderson (1974 อ้างถึงใน สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ 2531: 27) ที่ว่าเทคนิควิธีการกระตุ้นการตอบกลับแบบสอบถามรูปแบบต่างๆที่ใช้ได้ผลและนิยมใช้กันมากที่สุด ได้แก่ การติดตามแบบสอบถาม และในการติดตามนั้นมักทำการติดตามกันหลายๆ ครั้ง

งานวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงนั้นต้องเป็นงานวิจัยที่ให้ความรู้ หรือข้อเท็จจริงใหม่ๆ ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ ความเชื่อถือได้ของผลการวิจัย นอกจากอัตราการตอบกลับแบบสอบถามกลับคืนมาสูงมีผลทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้ เนื่องจากคำตอบที่ได้รับเป็นตัวแทนที่ดีแล้ว ผลการวิจัยจะเชื่อถือได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่รับมาว่าเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพหรือไม่ ถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามาก ถ้าผู้ตอบตอบโดย

ไม่ตั้งใจ ไม่ระมัดระวัง หรือไม่ได้อ่านคำถาม ข้อมูลที่ได้รับมาคงจะบิดเบือนไปไม่ได้ให้ประโยชน์กับการวิจัยแต่ประการใด

Moser (1958) ให้ข้อสังเกตว่าสิ่งที่จะบอกถึงความไม่ถูกต้องของคำตอบ คือ ความไม่สอดคล้องกันของคำตอบ (Inconsistency) ซึ่งจะแสดงถึงความสับสน หรือความพยายามบิดเบือนคำตอบของผู้ตอบก็ได้ และอุทุมพร จามรمان (2533: 45) ได้เน้นว่าการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ก่อนการวิเคราะห์เป็นสิ่งสำคัญมากเพราะการวิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้นั้นจะไม่ได้อะไรเลยกลับเป็นอันตราย เพราะทำให้ผู้วิจัยสรุปผลผิดพลาด และการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลอาจทำได้ด้วย วิธีการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของข้อมูลเป็นการตรวจสอบความคงเส้นคงวาในการตอบโดยตรวจสอบจากคำถามที่สร้างขึ้นในเครื่องมือ 2-3 ข้อที่ต้องการคำตอบเหมือนกันเมื่อพบว่าผู้ตอบให้คำตอบต่างก็ตั้งข้อสังเกตไว้ว่าผู้ตอบผู้นี้อาจให้ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกันอีกในข้อคำถามอื่นๆ ด้วย และวิธีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของข้อมูล ซึ่งทำการตรวจสอบด้วยการถามข้อมูลด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้รับไปตรวจสอบกับข้อมูลที่มีการจัดเก็บบันทึกไว้แล้ว (Secondary Data) อำนวยวิทย์ ชูวงศ์ (2519: 280) ได้เสนอแนะว่าการตั้งคำถามเกินกว่าหนึ่งคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบอย่างเดียวกันโดยคำถามทั้งสองต้องใช้คำไม่เหมือนกันและแยกกันไว้คนละตอนในแบบสอบถามจะช่วยตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบได้ และอนันต์ ขั้วบาน (2525) ให้ความเห็นว่าสเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการวัดความคงที่ของผู้ตอบมีความเหมาะสม และน่าจะมีประสิทธิภาพที่สุดในการที่จะตรวจสอบผู้ตอบอย่างจริงจัง หรือตอบแบบสุ่มโดยไม่ได้อ่านคำถาม เพราะถ้าผู้ตอบทำการตอบแบบสุ่มความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะตอบได้ตรงกันในข้อคำถามที่ซ้ำกัน หรือสื่อความหมายคล้ายกันมีน้อยมาก

จากการศึกษาวิจัยของ สุชีรา ภัทรราชูธรรม (2531) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรพยายามใช้เทคนิคและวิธีวิทยาการวิจัยที่จะทำให้ได้ข้อมูลกลับมาก่อนการติดตามให้มากที่สุดเพราะผู้ตอบจะมีความจริงใจในการตอบลดลงเมื่อใช้เวลาในการติดตามมาก นั้นแสดงถึงว่าข้อมูลที่ได้อาจกลับมามีคุณภาพลดลง และจากการศึกษาของ Willis, Yang และ Jia (1989) พบว่าความพยายามที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์อาจจะนำไปสู่ปัญหาคุณภาพของคำตอบที่ได้ถ้าผู้ตอบไม่เต็มใจตอบ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจะลดลงในแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาซ้ำ



เนื่องจากเทคนิควิธีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามโดยวิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามแบบสอบถามนั้น เป็นวิธีการที่ใช้ได้ผลและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย แต่ยังมีข้อแตกต่างที่ควรพิจารณา คือ

ในด้านผู้ทำการวิจัย ประการแรก เมื่อติดตามในช่วงหลังกำหนดวันส่งกลับของแบบสอบถามนั้นส่วนมากจะต้องส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ผู้ตอบใหม่ และใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูลนาน ถ้าติดตามหลายครั้ง แต่การแจ้งล่วงหน้า และการเตือนกลุ่มตัวอย่างนั้นกระทำก่อนส่งแบบสอบถามไปให้และก่อนกำหนดวันส่งกลับ ใช้เวลาไม่นาน ทำการแจ้งล่วงหน้าหรือการเตือนกลุ่มตัวอย่างด้วย การ์ด จดหมาย หรือไปรษณียบัตร โดยไม่ต้องส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างใหม่ เป็นการประหยัดกว่าทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ประการที่สอง ข้อมูลที่ได้รับ ถ้าใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูลน้อยกว่าน่าจะมีความใกล้เคียงกันในการคิดเห็นมากกว่า โดยเฉพาะในเนื้อหาที่ถามมีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

ในด้านผู้ให้ข้อมูล ช่วยแก้ปัญหาการลืมนตอบแบบสอบถามของผู้ตอบที่มีความสนใจ โดยที่การแจ้งล่วงหน้าเป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบว่าจะมีแบบสอบถามส่งมาให้ผู้ตอบตอบและการเตือนช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระลึกได้ว่ายังไม่ได้ตอบกลับสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามได้

จากที่กล่าวมายังมีข้อสงสัยอยู่ว่าวิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจ้งล่วงหน้า การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) และการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ จะได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนและข้อมูลที่มีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่ และมีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ตอบที่ได้รับแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตาม หรือไม่ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการศึกษาจากผู้วิจัยท่านอื่นๆ ในเรื่องอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์อย่างกว้างขวางมาแล้ว (เชิงชาย เหมพันธ์, 2534; วิจิตร ปรียาสาทเวชกุล, 2523; วิไลวรรณ ศาครวิมล, 2523; สุชีรา ภักทรายุตวรรัตน์, 2531; สุเทพ ไชยบุตร, 2527; สุภา ลวกุล, 2534; สุภาพร โกเองกุล, 2523 และ อัญชลี คงมัน, 2523) และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สามารถควบคุมสถานการณ์ในการรับและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ใกล้เคียงกันได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ที่มีวิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน นั่นคือ การแจ้งล่วงหน้า การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ

และการส่งแบบสอบถามไปให้โดยไม่ทำการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตาม เพื่อให้ได้ข้อความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมา ซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับอัตราการตอบกลับที่เพิ่มสูงขึ้นและข้อมูลที่ไ้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในเขตกรุงเทพมหานครและการประยุกต์ใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ และคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อ ด้วยการแจ้งล่วงหน้า การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ และการส่งแบบสอบถามไปให้โดยไม่ทำการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตาม
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ และคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่าง กลุ่มที่มีการติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ และคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่าง กลุ่มที่มีการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง

### สมมติฐานของการวิจัย

Fox และคณะ (1988: 474 - 475) พบว่า การแจ้งล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นร้อยละ 9 - 47 การติดตามแบบสอบถามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามให้สูงขึ้นร้อยละ 11 - 35 Heberlein และ Baumgartner (1981) พบว่า การเตือนช่วยให้เพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ประมาณร้อยละ 6 - 9 และจากการศึกษาผลของเทคนิควิธีการกระตุ้นที่มีการศึกษาวิจัยมาแล้วในประเทศไทย พบว่า การแจ้งล่วงหน้าช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นร้อยละ 12 การเตือนช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นร้อยละ 16 และ 13 จากการเตือน 1 และ 2 ครั้ง ตามลำดับ และการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับแบบสอบถามช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นร้อยละ 17 - 36 (เชิงชาย เหมพันธ์, 2534; พิชัย แก้วสุวรรณ, 2529; วิจิตรา ประสาทเวทยกุล, 2523;

วิไลวรรณ ศาครวิมล, 2523; สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ, 2531; สุภาพร โกเองกุล, 2523; อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์, 2534 และอัญชลี คงมั่น, 2523)

Nevin และ Ford (อ้างถึงใน สุภาพร โกเองกุล 2523: 41) พบว่า แบบสอบถามจะถูกส่งกลับมามากภายในช่วงเวลา 7 วัน หลังจากส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างจะตอบแบบสอบถามภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม และ Dillman (1978: 83) พบว่า การใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดวันส่งกลับจะทำให้ อัตราการตอบกลับแบบสอบถามเพิ่มขึ้นโดยที่คนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีเมื่อได้รับ และไม่ทำการตอบเมื่อเวลาผ่านไป 1 สัปดาห์ ดังนั้นช่วงเวลา 1 สัปดาห์จึงเหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอคุณผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ติดต่อกับการตอบแบบสอบถามและขอร้องผู้ที่ยังไม่ได้ตอบไม่ให้ลืมตอบแบบสอบถามกลับคืนโดยช่วงเวลานี้จะไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ตอบ และภายหลังจากที่ได้รับการเตือนไปแล้วอัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นในช่วง 4-5 วัน แล้วจะลดลง (Sanders and Pinhey, 1983; Wild, 1973) และจากการศึกษาของ เชิงชาย เหมพันธ์ (2534) พบว่า อัตราการตอบกลับจากการเตือนกลุ่มตัวอย่าง 1 ครั้ง และ 2 ครั้ง แตกต่างกับการไม่เตือนกลุ่มตัวอย่าง และอนงค์ ลิ้มประไพพงษ์ (2534) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการติดตามแบบสอบถาม เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม Berdie และ Anderson (1974 อ้างถึงในสุชีรา ภัทรายุทธวรรณ 2531: 27) พบว่า การติดตามเป็นวิธีการกระตุ้นการตอบกลับที่ได้ผลมากที่สุดและในการติดตามนิยมทำการติดตามหลายๆ ครั้ง

ดังนั้นถ้ามีการกระตุ้นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันได้แก่ การแจ้งล่วงหน้า การติดตามก่อนกำหนดส่งกลับแบบสอบถาม เป็นการเตือนกลุ่มตัวอย่าง 1 ครั้ง และการเตือนกลุ่มตัวอย่าง 2 ครั้ง การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับแบบสอบถาม เป็นการติดตามแบบสอบถาม 1 ครั้ง และการติดตามแบบสอบถาม 2 ครั้ง และการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้ทำการแจ้งล่วงหน้า หรือการติดตามแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย การแจ้งล่วงหน้า การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ และการส่งแบบสอบถามไปให้โดยไม่ทำการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตามแบบสอบถาม น่าจะแตกต่างกัน



2. อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) 1 ครั้ง กับ การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) 2 ครั้ง น่าจะแตกต่างกัน

3. อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 2 ครั้ง น่าจะแตกต่างกัน

จากการศึกษาของ Willis และคณะ (1989) พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลที่รับจะลดลงในแบบสอบถามส่งกลับคืนมาช้า ใช้เวลาในการติดตามนาน และจากข้อเสนอแนะของ สุธิธา ภักทรายุทธวรรณ (2531) ที่ว่าความจริงใจในการตอบจะลดลงเมื่อใช้เวลาในการติดตามมากขึ้น นั้นแสดงว่าข้อมูลที่รับกลับคืนมานั้นมีคุณภาพลดลง ซึ่งควรจะใช้เทคนิควิธีการที่จะทำให้ได้รับข้อมูลของแบบสอบถามกลับคืนมาก่อนการติดตามมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลที่รับกลับคืนมาดังนี้

4. คุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย การแจ้งล่วงหน้า การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ และการส่งแบบสอบถามไปให้โดยไม่ทำการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตามแบบสอบถาม น่าจะแตกต่างกัน

5. คุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) 1 ครั้ง กับ การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน) 2 ครั้ง น่าจะแตกต่างกัน

6. คุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 2 ครั้ง น่าจะแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2535



## 2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น

### 2.1 ตัวแปรทดลอง คือ วิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

2.1.1 การแจ้งล่วงหน้าก่อนส่งแบบสอบถามไปให้

2.1.2 การติดตามแบบสอบถาม ได้แก่

2.1.2.1 การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ(การเตือน) โดยที่

2.1.2.1.1 การเตือน 1 ครั้ง โดยทำการเตือน  
หลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน

2.1.2.1.2 การเตือน 2 ครั้ง โดยทำการเตือน  
หลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน  
และ 11 วัน

2.1.2.2 การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ โดยที่

2.1.2.2.1 การติดตามแบบสอบถาม 1 ครั้งโดย  
ทำการติดตามแบบสอบถามหลังจาก  
ครบกำหนดวันส่งกลับไปแล้ว 7 วัน

2.1.2.2.2 การติดตามแบบสอบถาม 2 ครั้งโดย  
ทำการติดตามแบบสอบถามหลังจาก  
ครบกำหนดวันส่งกลับไปแล้ว 7 วัน  
และ 14 วัน

2.1.3 การส่งแบบสอบถามไปให้โดยไม่ทำการแจ้งล่วงหน้า หรือ  
การติดตาม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

2.2.2 คุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ตัวอย่างทุกคนมีความรู้ในเนื้อหาที่ใช้ถามในแบบสอบถาม และสามารถตอบแบบ  
สอบถามได้
2. ตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีโอกาส และเวลาในการตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยเท่ากัน

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**อัตราการตอบกลับ** หมายถึง ร้อยละของการตอบแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งคำนวณได้จากจำนวนแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาหารด้วย จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบทั้งหมด คน ด้วย 100

**คุณภาพข้อมูล** หมายถึง คุณลักษณะของข้อมูลในด้านความสมบูรณ์ ความคงเส้นคงวา และความถูกต้องที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการตรวจสอบดังนี้

การตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ เป็นการตรวจสอบว่าผู้ตอบทำการตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนทุกข้อหรือไม่ โดยพิจารณาจากคำร้อยละของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ในแต่ละกลุ่มที่คำนวณได้จากการหารจำนวนแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ด้วย จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาในแต่ละกลุ่มทดลอง แล้วคูณด้วย 100

การตรวจสอบความคงเส้นคงวาในการตอบ เป็นการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความสอดคล้องของคำตอบจากข้อกระทงที่คู่ขนานกันที่ถามในเรื่องเดียวกันเมื่อใช้ข้อความที่มีความหมายคล้ายคลึงกันเป็นคู่ ซึ่งพิจารณาความคงเส้นคงวาจากคะแนนความคงเส้นคงวาในการตอบข้อกระทงที่คู่ขนานกันจำนวน 11 คู่ ซึ่งเป็นด้านข้อเท็จจริงจำนวน 3 คู่ และ ด้านความคิดเห็น จำนวน 8 คู่ โดยตรวจให้คะแนนดังนี้ ถ้าตอบในข้อกระทงที่คู่ขนานกัน คู่ใดได้ตรงกัน ถือว่าได้คะแนน 1 คะแนน ถ้าไม่ตรงกันถือว่าได้ 0 คะแนน

การตรวจสอบความถูกต้องในการตอบ เป็นการตรวจสอบความตรงของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบโดยตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบกับข้อมูลจริงที่ได้มีการจัดเก็บบันทึกไว้แล้ว ซึ่งพิจารณาความถูกต้องในการตอบจากคะแนนความถูกต้อง จากการตอบข้อกระทงด้านข้อเท็จจริง จำนวน 7 ข้อ โดยตรวจให้คะแนนดังนี้ ถ้าคำตอบในข้อกระทงตรงกับข้อมูลที่มีการจัดเก็บบันทึกไว้แล้ว ถือว่าได้คะแนนความถูกต้อง 1 คะแนน ถ้าไม่ตรงกัน ถือว่าได้ 0 คะแนน

**วิธีการติดต่อกับผู้ตอบ** หมายถึง เทคนิควิธีการที่ผู้วิจัยทำการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ การแจ้งล่วงหน้า การติดตามแบบสอบถาม และการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบ โดยไม่ทำการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตาม

**การแจ้งล่วงหน้า** หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้ด้วยการใช้จดหมายที่มีข้อความแจ้งให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบ โดยทำการแจ้งให้ทราบก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน

**การติดตาม** หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยการใช้การ์ดที่มีข้อความ เพื่อกระตุ้นเตือนหรือขอร้องผู้ตอบให้ตอบและส่งกลับแบบสอบถามกลับคืนมา ได้แก่ การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับแบบสอบถาม (การเตือน) 1 ครั้ง และ 2 ครั้ง และการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับแบบสอบถาม 1 ครั้ง และ 2 ครั้ง

**การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (การเตือน)** หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามภายหลังการส่งแบบสอบถามไปให้แต่ก่อนกำหนดวันส่งกลับ โดยการใช้การ์ดที่มีข้อความกระตุ้นกลุ่มตัวอย่างให้ระลึกถึงแบบสอบถามที่ส่งไปให้ด้วยการระบุชื่อแบบสอบถาม ขอบเขตผู้ตอบ และส่งคืนกลับมาแล้ว และขอร้องผู้ที่ยังไม่ตอบตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัย ความสำคัญของผู้ตอบที่มีต่อความสำเร็จของการวิจัย โดยติดตามครั้งแรกหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน และติดตามครั้งที่ 2 หลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 11 วัน

**การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ** หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามหลังกำหนดวันส่งกลับโดยการใช้การ์ดที่มีข้อความขอร้องกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา เนื่องจากผู้วิจัยยังไม่ได้รับแบบสอบถามจากผู้ตอบและคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่จำเป็นและเป็นที่ต้องการของผู้วิจัยอย่างยิ่ง พร้อมทั้งแนบส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ โดยติดตามครั้งแรก หลังจากครบกำหนดวันส่งกลับ 7 วัน และติดตามครั้งที่ 2 หลังจากครบกำหนดวันส่งกลับ 14 วัน

**กำหนดวันส่งกลับ** หมายถึง วัน เดือน ปี ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้สำหรับให้ผู้ตอบทำการตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน มีระยะเวลาห่างจากวันที่ส่งแบบสอบถามออกไป 14 วัน

**ครู** หมายถึง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2535 จำนวน 15,340 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการกระตุ้นที่สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์
2. เพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการกระตุ้นการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ได้รับข้อมูลกลับคืนมาที่มีคุณภาพ
3. เพื่อประโยชน์แก่นักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยที่ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต่อไป