

บทที่ 1



บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์นั้น มีเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมากอยู่ 4 วิธี คือ การคัดลอกข้อมูลที่มีอยู่แล้ว การสังเกตโดยตรง การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2527 : 81-117) แต่เทคนิควิธีที่นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ นิยมใช้มากที่สุดก็คือแบบสอบถาม (อุทุมพร จามรมาน, 2530 : 1) เนื่องจากแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางกว่าเทคนิคอื่น นักวิจัยสามารถถามคำถาม ได้ครอบคลุมประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฝึกกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากหรืออยู่อย่างกระจัดกระจาย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยทั่วไปนิยมปฏิบัติกันอยู่ 2 วิธี (บุญธรรมกิจปรีดาวิสุทธิ 2531 : 177-178) คือการส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งเอง (Self - Administered Questionnaires) ก็กับการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaires) แต่ปัญหาสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีนี้คือ แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมามีอัตราค่อนข้างต่ำ ประมาณร้อยละ 20 ถึง 65 เท่านั้น (Berdie and Anderson 1974 : 67) ทำให้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ ไม่เป็นตัวแทนของประชากร เพราะจากการวิจัยของ NEA พบว่าข้อมูลของแบบสอบถามเป็นตัวแทนของประชากรได้ ก็ต่อเมื่อจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมามากกว่า ร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อ้างถึงใน Max. D. Engelhart 1972 : 97) ดังนั้นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงให้ความสำคัญต่อจำนวนแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมา

จากงานวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุของการไม่ตอบแบบสอบถามที่ผ่านมา พอจะสรุปได้ว่าเกิดจากสาเหตุที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรกเกิดจากตัวแบบสอบถามไม่น่าสนใจ ทำให้ผู้ตอบไม่ตอบแบบสอบถาม ประการที่สองเกิดจากกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถามไม่ดี และประการสุดท้ายเกิดจากตัวผู้ตอบไม่อยากตอบแบบสอบถาม จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้นักวิจัยหลายท่าน ได้พยายามที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้น ด้วยการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพและใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

สาเหตุประการแรก ที่เกิดจากตัวแบบสอบถามนั้น ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัย ด้วยการสร้างแบบสอบถามที่น่าสนใจเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับ โดยใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ อาทิเช่น Gulahorn (1975) พบว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วย กระดาษสีขาวเล็กน้อย คือร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ Ford (1975 : 446) พบว่าแบบสอบถามที่ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์และการพิมพ์ลงไซแล้วนำไปอัดสำเนา มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 22 และ 20 ตามลำดับ วิจิตร ประสาท เวชกุล (2533) พบว่า การจัดหน้าของแบบสอบถามและการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา วิไลวรรณ ศากริมล (2523) พบว่าการพิมพ์แบบสอบถามควรใช้กระดาษสีเขียวหรือสีฟ้า และ ให้ความยาว 4 - 8 หน้า จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการพิมพ์แบบสอบถามที่ใช้กระดาษสีเขียว และกระดาษสีขาว และมีความยาว 12 หน้า และ สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ (2531) พบว่าการพิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินหรือสีเขียว จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าพิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ

สาเหตุประการที่สอง เกิดจากกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้ อาทิเช่น Sletto (1975) พบว่า การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร และจดหมายมีอัตราการตอบกลับเท่ากันคือ ร้อยละ 37 สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ (2531) พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เมื่อมีการแจ้งและไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยไม่มีการติดตาม คิดเป็นร้อยละ 77.25 และ 66.50 ตามลำดับ

และเชิงชาย เหมพัตน์ (2534) พบว่า การเดือนกลุ่มตัวอย่าง ภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการเดือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังการส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน และรูปแบบการเดือนที่มีจำนวนครั้งในการเดือนต่างกัน กล่าวคือ ได้รับการเดือน 1 ครั้ง จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าได้รับการเดือน 2 ครั้ง และมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าไม่ได้รับการเดือน

สำหรับสาเหตุประการสุดท้าย ที่เกิดจากตัวผู้ตอบแบบสอบถามเองนั้น นักวิจัย อาทิ เช่น Huck และ Gleason (1974) พบว่า การให้สิ่งตอบแทนจะทำให้มีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 78 เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่ไม่ให้สิ่งตอบแทน ซึ่งมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 50 อัญชลี คงมั่น (2523) พบว่ากลุ่มที่ได้รับของตอบแทนมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 96.75 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับของตอบแทน มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 57.0 และ สุภาพร โภกเสงกุล (2523) พบว่า แบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ คือร้อยละ 82.5 และ 72.14 ตามลำดับ

จากการที่นักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศได้พยายามศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แต่ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้ส่วนใหญ่ ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ จึงทำให้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ไม่เป็นตัวแทนของประชากร เพราะข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ ต้องได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป(อ้างถึงใน Max. D. Engelhart, 1972) และ จากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเท่าที่ผ่านมา จะเห็นว่าเป็นเพียงแง่คิดเดี๋ยวนั้นจากนักวิจัย ดังนั้นน่าจะมีการวิจัยที่มุ่งศึกษาโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ว่าในความเป็นจริงแล้วบุคคลเหล่านั้น มีแง่คิดประการใดต่อกระบวนการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตลอดจนมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ผู้ตอบไม่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา

ในการวิจัยทางการศึกษา ครูจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งแห่งหนึ่ง (รัตติกกร ทิมเจริญ, 2531) และเครื่องมือที่นักวิจัยใช้กันมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครู ก็คือ แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามนั้น อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้ ยังมีอัตราการตอบกลับที่ค่อนข้างต่ำ ประมาณร้อยละ 20-60 เท่านั้น (Berdie and Anderson 1974 : 67) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจ ที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบซึ่งเป็นครู ในโรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา ทั่วประเทศ ไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษากับกลุ่มครู ที่เคยได้รับแบบสอบถาม และไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มาแล้ว ในช่วงปีการศึกษา 2534 - 2535 เพราะบุคคลกลุ่มนี้น่าจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบ ไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ดีที่สุด และในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ เพราะการสัมภาษณ์จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถได้ตอบอธิบายและซักถามผู้ให้ข้อมูลให้เกิดความกระจ่างได้ และการได้ข้อมูลจะสมบูรณ์มากกว่าการใช้เทคนิควิธีอื่น ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ไม่ตอบกลับแบบสอบถาม ในช่วงปีการศึกษา 2534 - 2535 จำนวน 97 คน



2. ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1.1 รูปแบบของการตอบ ได้แก่ การตอบแบบลงรหัสตัวเลข การตอบแบบกาเครื่องหมาย การตอบคำถามปลายปิด การตอบคำถามปลายเปิด และการตอบแบบผสม

2.1.2 ความยาวของแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวน 4 หน้าขึ้นไป 6 หน้าขึ้นไป 8 หน้าขึ้นไป 10 หน้าขึ้นไป และ 12 หน้าขึ้นไป

2.1.3 สีของกระดาษที่ใช้พิมพ์แบบสอบถาม ได้แก่ สีขาว และ สีอื่น ๆ เช่น สีฟ้าอ่อน สีเขียวอ่อน เป็นต้น

2.1.4 สีของหมึกที่ใช้พิมพ์แบบสอบถาม ได้แก่ สีดำ และ สีอื่น ๆ เช่น สีน้ำเงิน สีเขียว เป็นต้น

2.1.5 ระบบการพิมพ์ ได้แก่ การพิมพ์ลงกระดาษไขแล้วนำไปอัดสำเนา และการพิมพ์จากโรงพิมพ์

2.1.6 การวางรูปแบบ ได้แก่ มีการจัดหน้า (lay out) และไม่มีการจัดหน้า

2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม

2.2.1 วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้แก่ การส่งแบบธรรมดา และการส่งแบบลงทะเบียน

2.2.2 สถานที่รับแบบสอบถาม ได้แก่ ที่บ้าน และที่ทำงาน

2.2.3 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ได้แก่ การแจ้งด้วยจดหมาย ไปรษณีย์ บัตร การ์ด หรือ โทรศัพท์

2.2.4 การเตือน

2.2.4.1 รูปแบบการเตือน ได้แก่ การเตือนด้วยจดหมาย ไปรษณีย์ บัตร การ์ด หรือ โทรศัพท์

2.2.4.2 ระยะเวลาของการเตือน ได้แก่ เตือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 3 วัน 5 วัน 7 วัน 9 วัน และ 14 วัน

2.2.4.3 จำนวนครั้งของการเตือน ได้แก่ การเตือน 1 ครั้ง และการเตือน 2 ครั้ง

2.2.5 การติดตาม

2.2.5.1 รูปแบบการติดตาม ได้แก่ การติดตามด้วยจดหมาย ไปรษณีย์บัตร การ์ด หรือ โทรศัพท์

2.2.5.2 ระยะเวลาของการติดตาม ได้แก่ ติดตามหลังจากวัน กำหนดส่งแบบสอบถาม 3 วัน 5 วัน 7 วัน 9 วัน และ 14 วัน

2.2.5.3 จำนวนครั้งของการติดตาม ได้แก่ การติดตาม 1 ครั้ง และการติดตาม 2 ครั้ง

2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึงตัวแปร ที่ทำให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึก สบายใจ มั่นใจ ภูมิใจ หรือได้รับประโยชน์ เมื่อได้ตอบแบบสอบถามนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย

2.3.1 จดหมายนำ

2.3.1.1 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนงานวิจัย ได้แก่ มหาวิทยาลัย หน่วยงานของรัฐบาล หน่วยงานของเอกชน และไม่มีหน่วยงานสนับสนุน

2.3.1.2 คำขึ้นต้นจดหมายนำ ได้แก่ แบบเจาะจงตัวผู้ตอบ และแบบไม่เจาะจงตัวผู้ตอบ

2.3.1.3 คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ

2.3.1.4 รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ ได้แก่ การระบุจำนวนวัน ในการส่งกลับ และการระบุข้อความว่าโปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด

2.3.1.5 การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย ได้แก่ ผู้วิจัยลงลายมือชื่อด้วยตนเอง และ ลงลายมือชื่อด้วยการอัดสำเนา

2.3.2 การให้ผู้ตอบลงชื่อในแบบสอบถาม

- 2.3.3 เนื้อหาที่ถาม ได้แก่ เนื้อหาที่มีผลสะท้อนและไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ กับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพของผู้ตอบ
- 2.3.4 การให้สิ่งตอบแทน ได้แก่ เงิน หนังสือวิชาการ หนังสือบันเทิง การ์ดขอบคุณ หรือ อื่น ๆ
- 2.3.5 เหตุผลจากตัวผู้ตอบ เช่น ผู้ตอบเบื่อหน่ายต่อการตอบแบบสอบถาม เพราะได้รับบ่อยมาก หรือไม่มีเวลาว่าง เป็นต้น

ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากงานวิจัยของนางสาวบุญชอบ ศราชนันท์ และนาสจรินทร์ กองศรี มหาวิทยาลัย ภาควิชาวิจัยการศึกษา ปีการศึกษา 2535 ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้



ความไม่สมบูรณ์ของงานวิจัย

1. อาจมีความคลาดเคลื่อน อันเนื่องมาจากความแตกต่างกัน ในการป้อนคำถามสำหรับผู้ถูกสัมภาษณ์ ในระยะต้น ๆ ของการเก็บรวบรวมข้อมูล กับระยะหลัง ๆ ของการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะผู้สัมภาษณ์จะมีความชำนาญในการใช้คำถามมากขึ้น
2. ปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบ ซึ่งเป็นครูมัธยมศึกษาไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในงานวิจัยนี้ เป็นเพียงเหตุผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบเท่านั้น

คำถามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและจำแนกปัจจัยออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบสอบถาม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม
3. ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ไม่ตอบกลับแบบสอบถาม หมายถึง ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้รับและไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในช่วงปีการศึกษา 2534 - 2535 จำนวน 97 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ครูมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ที่ส่งทางไปรษณีย์ จากครูมัธยมศึกษา ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ที่ส่งทางไปรษณีย์กับกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มอื่น ๆ