

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของเทคนิคการเตือนและการติดตามต่ออัตราการตอบกลับ และความ  
จริงจังในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครูมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตามด้วยโทรศัพท์ การ์ดและไปรษณีย์บัตรน่าจะมีอัตรา  
การตอบกลับและความจริงจังในการตอบต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตาม  
โดยโทรศัพท์น่าจะมีอัตราการตอบกลับและความจริงจังสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตาม  
โดยการ์ดและไปรษณีย์บัตร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 304 คน จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย  
405 คน คิดเป็นร้อยละ 75.06 ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified  
Random Sampling) ตัวแปรอิสระในการวิจัย ได้แก่ เทคนิคการเตือนและการติดตาม

(โทเรศท์ การ์ด ไพรหมณีษัตร์) ความถี่การติดตาม (ไม่มีการติดตาม, ติดตามครั้งที่ 1, ติดตามครั้งที่ 2) ส่วน ตัวแปรตามได้แก่ อัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม โดยความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม วัดได้จากคะแนนความคงที่ในการตอบแบบสอบถาม เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่องภาพพจน์ของครู ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถาม ของสุวรรณ มีทองคำ นิสิตปริญญาโท ภาควิชาวิจัยการศึกษา และเพิ่มข้อกระทงที่วัดความจริงใจในการตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ รวมมีข้อกระทงทั้งสิ้น 45 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม แบบแฟคตอเรียลสัมพันธ์ และทดสอบความแตกต่างของสัดส่วนด้วยซี(Z-proportion) และความจริงใจในการตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง ด้วยสถิติ F และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนในการตอบแบบด้วย เชฟเฟ

### สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตามด้วยเทคนิคต่างกัน มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตามด้วยโทเรศท์ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตามด้วยการ์ด และ ไพรหมณีษัตร์
2. กลุ่มที่ได้รับการติดตามด้วยความถี่ต่างกัน มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มที่ได้รับการติดตาม 2 ครั้ง มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตาม 1 ครั้ง และไม่มีการติดตาม
3. เทคนิคการเตือนและการติดตามกับความถี่ในการติดตาม มีผลร่วมกันต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

## อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย ได้ข้อค้นพบว่าเทคนิคการเตือนและการติดตามมีผลต่ออัตราการตอบกลับในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครูมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heberlein and Baumgartner ที่พบว่า การเตือนด้วยโทรศัพท์เป็นการช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ประมาณร้อยละ 6-9 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเตือนด้วยโทรศัพท์เป็นการสร้างความสัมพันธ์เริ่มแรกกับผู้ตอบ ได้มีการทักทาย ได้ฟังน้ำเสียงและมีการซักถามในเรื่องที่กำลังเป็นสัมพันธ์ที่ติดต่อการวิจัยและไม่เป็นการทวงถามที่ผู้ตอบต้องเสียหน้าหรือไม่รับผิดชอบต่องานที่ตนได้รับ และเป็นคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันว่าจะทำการตอบแบบสอบถามกลับ เนื่องจากว่าได้รับปาก จึงทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น เพราะการเตือนเป็นการขอความร่วมมือจากผู้ตอบ เป็นการช่วยย้าให้ผู้ตอบระลึกถึงแบบสอบถามที่ได้จัดส่งไปให้ โดยทำให้ผู้ตอบเกิดความกระตือรือร้นและมีทัศนคติที่ดีต่องานวิจัย ซึ่งลักษณะนิสัยของคนไทยเป็นคนที่เกรงใจไม่ชอบให้ผู้อื่นผิดหวังซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stafford (1975:84) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับเมื่อใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อนสูงขึ้นร้อยละ 47.7 Waisaman (1955) และ Sheth and Roscoe (1975) ที่พบว่า การเตือนด้วยโทรศัพท์ ทำให้อัตราการตอบกลับสูงและภายหลังที่เตือนไปแล้วอัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นแล้วค่อยๆ ลดลง และงานวิจัยของ Senders and Pinhey (1983) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นใน 4-5 วันภายหลังจากที่เตือนไปแล้ว และจะลดลง

2. ผลพลอยได้จากงานวิจัยพบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามและการติดตาม 1 ครั้ง การติดตาม 2 ครั้ง มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน เช่น Heberlein and Baumgartner (1978) พบว่า การติดตามครั้งที่ 1, 2 และ 3 สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคิดเป็นร้อยละ 20, 12 และ 10 ตามลำดับ เพราะการติดตามเป็นการวิงวอนให้ผู้ตอบตระหนักถึงงานที่ส่งไปให้ว่า เลขกำหนดที่จะส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ซึ่งคำตอบที่ได้รับกลับมามีความสำคัญต่องานที่

ศึกษาเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dillman (1978) ที่กล่าวว่า การติดตาม เป็นรูปแบบของการให้รางวัลในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรับรู้คุณค่า จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ต้องการ ให้ได้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นควรทำการติดตามแบบสอบถาม ซึ่งสามารถทำการติดตาม 1 ครั้ง หรือ 2 ครั้ง ก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Kanuk and Berenson (1975) Berdie and Anderson (1974) และ Nichols and Meyer (1966) ที่ว่าการติดตามเป็นวิธีการกระตุ้น อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ได้ผลมากที่สุด และ อนงค์ ลัมประไพพงษ์ (2534) กล่าวว่า ไม่ว่าจะใช้เทคนิคใดก็ตาม ควรมีการติดตามแบบสอบถามเพราะการติดตามถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ ในการเพิ่มอัตราการตอบกลับ

3. จากการวิจัยได้ข้อค้นพบว่าความจริงจังในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเทคนิคการเตือนและการติดตาม มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน และเมื่อพิจารณาผลของตัวแปร แต่ละตัว พบว่ากลุ่มที่ได้รับเทคนิคการเตือนและการติดตามด้วยโทรศัพท์ มีความจริงจังในการตอบมากกว่ากลุ่มที่ได้รับเทคนิคการเตือนและการติดตามด้วยการ์ด และไปรษณียบัตรโดยเฉพาะ ในกรณีที่ไม่มี การติดตามและในกรณีที่มีการติดตามเพียง 1 ครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้มีการ สันทนากันประกอบกับน้ำเสียงของผู้วิจัยได้กระตุ้นเตือนกลุ่มตัวอย่าง ให้รับรู้และเห็นความสำคัญ ในการต้องการคำตอบจากกลุ่มตัวอย่าง จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างตั้งใจตอบและให้ความร่วมมือ ในการส่งกลับมาโดยเร็ว จึงทำให้มีผลต่อความจริงจังในการตอบ ในทำนองเดียวกันกับ Frey and Dillman (1974:297-301) ที่พบว่าจากการทดลองครั้งที่ 2 โดยการพูดคุย ติดต่อกับทางโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่พูดด้วยโทรศัพท์ตอบแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 75.2 ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการติดต่อกับทางโทรศัพท์ตอบกลับ ในอัตราร้อยละ 64.5 และจากข้อ เสนอแนะของ Willis และคณะ (1989) ที่พบว่าข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามทวงถามหลายๆ ครั้งนั้น ควรได้รับการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าคะแนนความจริงจัง ในการตอบแบบสอบถามด้านความคิดเห็นจากกลุ่มที่มีการติดตาม 2 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และมีค่าเฉลี่ยต่ำในทุกกลุ่ม อาจจะเนื่องจากผู้ตอบเคยได้รับการทวงถามจาก โทรศัพท์ การ์ด และไปรษณียบัตรมาแล้วครั้งหนึ่ง และในกลุ่มที่ได้รับการติดตามด้วยโทรศัพท์ได้ให้คำมั่นสัญญาว่า จะรีบทำการส่งกลับมาโดยเร็วที่สุด แต่เมื่อไม่สามารถที่จะทำการส่งมาได้ และได้รับการ

ทวงถามจากผู้วิจัยอีกครั้งก็เกิดความรำคาญใจ เพราะผู้ตอบตัดสินใจที่จะไม่ทำการตอบกลับแบบสอบถาม แต่เมื่อมีการทวงถามหลาย ๆ ครั้ง ประกอบกับลักษณะเฉพาะของคนไทยมีความเกรงใจสูง (Blanchard 1958) และไม่กล้าที่จะทำให้ผู้อื่นผิดหวัง (วีระยุทธ วิเชียรโชติ 2519) จึงทำการตอบและส่งกลับโดยไม่มีความเต็มใจที่จะตอบ และให้ข้อมูลซึ่งสอดคล้องกับ Stafford (1962) ที่พบว่า การติดตามมีข้อจำกัด คือ ผู้ตอบเห็นแบบสอบถามแล้วอาจจะตัดสินใจแล้วว่า จะไม่ทำการตอบกลับ แต่เมื่อมีการติดตามหลาย ๆ ครั้ง เกิดความรำคาญ ทำให้ตอบกลับมาโดยไม่มีความเต็มใจ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างครูอาจารย์ในกรุงเทพมหานคร ถ้าผู้วิจัยประสงค์จะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ที่มีอัตราการตอบกลับสูง ควรจะมีการเตือนและติดตามกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้โทรศัพท์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตอบตอบและควรจะมีการติดตาม 2 ครั้ง
2. ถ้าผู้วิจัยประสงค์จะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่มีความจริงใจสูงสุด ผู้วิจัยควรจะมีการเตือนกลุ่มตัวอย่างด้วยโทรศัพท์และทำการติดตามกลุ่มตัวอย่างด้วยโทรศัพท์เพียง 1 ครั้ง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัย ผลของเทคนิคการเตือนและการติดตามวิธีนี้กับช่วงเวลาที่ตั้งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาต่างกัน เช่น ต้นปีการศึกษา กลางปีการศึกษา หรือปลายปีการศึกษา

2. ควรศึกษาตัวแปรนี้กับ สถานที่ในการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปรียบเทียบ ข้อมูลที่ได้รับระหว่างการติดต่อไปที่โรงเรียนกับที่บ้าน

3. ควรจะมีการวิจัยตัวแปรที่ศึกษานี้กับการติดตามแบบอื่น ๆ เช่น การคัดลอก ๆ หรือ จดหมายลงทะเล เป็นต้น ไปรษณียบัตรที่ออกแบบอย่างประณีต เป็นต้น

4. ควรจะมีการวิจัยตัวแปรที่ศึกษานี้กับประชากรกลุ่มอื่น ๆ เช่น ครูมัธยมศึกษา ในส่วนภูมิภาค นักธุรกิจ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป