



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้น นับว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลมากที่สุด (พิชัย ดลเสมอ, 2526 และรัตติกร ทิมเจริญ, 2531) เนื่องจากการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นเป็นวิธีที่สะดวก ประหยัดทั้งกำลังคน และเงินและยังสามารถครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อยู่กันอย่างกระจัดกระจายตามพื้นที่ต่างๆ

การใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ข้อดีนั้นเป็นวิธีที่สะดวกเมื่อผู้วิจัยต้องการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หรือประชากรที่มีจำนวนมากๆอยู่กันอย่างกระจัดกระจายตามพื้นที่ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถส่งแบบสอบถามไปให้และส่งกลับทางไปรษณีย์ได้ ในทุกแห่งที่บริการไปรษณีย์ไปถึง (Dillman et al 1974) และยังสามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้รับได้ในเวลาที่ใกล้เคียงกัน ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บข้อมูลมาก การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่าย เนื่องจากผู้ตอบตอบในข้อความที่เหมือนกัน ส่วนข้อจำกัดนั้นเมื่อมีปัญหากับคำถามในแบบสอบถาม ผู้ตอบต้องตีความเองอาจจะทำให้ความหมายที่แท้จริงของคำถามนั้นผิดเพี้ยนไปและที่เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดก็คืออัตราการตอบกลับแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำ จากผลการวิเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์จำนวน 98 เรื่องโดย Heberlein and Baumgartner (1978) พบว่า อัตราการตอบกลับครั้งแรกเมื่อยังไม่มีการติดตามโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 48 และหลังการติดตามตั้งแต่ 1-3 รอบ อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเฉลี่ยร้อยละ 60 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณของ Yu and Cooper (1983) จากรายงานการวิจัยจำนวน 93 เรื่อง ที่ตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 1965-1981 อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ครั้งแรกโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 48 กล่าวได้ว่าการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทั่วไปยังไม่ดีนัก การได้รับแบบสอบถามกลับคืนต่ำกว่าร้อยละ 40 หรือ ร้อยละ 50 อาจถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา (Kerlinger, 1986) สำหรับประเทศไทย

สมศรี วงศ์สวัสดิ์กุล (2534:18) กล่าวว่าข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ในการจัดเก็บที่สำคัญก็คือ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาต่ำประมาณร้อยละ 40-60 ในกลุ่มที่ไม่สนใจเรื่องนั้นๆ และไม่เกินร้อยละ 80 ในกลุ่มที่ให้ความสนใจ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้นักวิจัยพยายามศึกษาหาแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพและใช้เทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่จะส่งกลับคืนมาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ พบว่าสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมามีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ (เจษฎา กิตติสุนทร:2535) คือ ประการแรก เกิดจากตัวแบบสอบถามไม่น่าสนใจ ประการที่สอง เกิดจากกระบวนการจัดส่งและจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามไม่ดีไม่เหมาะสม และประการสุดท้าย เกิดจากตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

สาเหตุประการแรกที่เกิดจากเครื่องมือ คือแบบสอบถาม เช่น แบบสอบถามมีความยาวมากเสียเวลาในการตอบ คำถามที่ถามก็ยากเกินไปหรือเป็นคำถามที่ล่อแหลมต่อบรรทัดฐานทางสังคมของผู้ตอบ ภาษาที่ใช้เข้าใจยากหรือคลุมเครือ คำชี้แจงไม่ชัดเจนทำให้ผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญของเรื่องที่วิจัยจึงไม่สนใจที่จะตอบและรูปแบบไม่จูงใจในการตอบ เป็นต้น (Donold ;Sosdian and Sharp,1980) ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัย ด้วยการสร้างแบบสอบถามที่น่าสนใจ เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับ โดยใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การจัดหน้าแบบสอบถามและการพิมพ์แบบอัดสำเนาแบบสอบถาม จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าแบบสอบถามธรรมดา (วิจิตร ประสาท เวทกุล:2523) การพิมพ์แบบถามควรใช้กระดาษสีสี่เหลี่ยมหรือฟ้าให้มีความยาวประมาณ 4-8 หน้าจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าการพิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว(วิไลวรรณ ศากรวิมล :2523) และพิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินหรือเขียวจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าพิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ(สุชีรา ภักทรายุทธวรรณ 2531)

สาเหตุประการที่สอง เกิดจากกระบวนการจัดส่งและจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม สาเหตุเนื่องจาก ผู้รับแบบสอบถามย้ายที่อยู่ หรือไม่อยู่ติดต่อกันเป็นเวลานาน ไม่ปรากฏที่อยู่ตามที่จำหน่ายซองไว้ หรือแบบสอบถามสูญหายก่อนที่จะถึงมือผู้รับ เป็นต้น (Lansdowne,1970 Sosdian and Sharp; ภัสสร ลิมานนท์,2531) ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัย ดังนี้ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สุชีรา ภักทรายุทธวรรณ:2531) การเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน มีอัตรา

การตอบกลับสูงกว่าการเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน และการเตือนที่มีจำนวนครั้งต่างกัน คือ ได้รับการเตือน 1 ครั้งอัตราการตอบกลับสูงกว่าการเตือน 2 ครั้งและไม่ได้รับการเตือน (เชิงชาย เหมพัฒน์:2534) การติดตามภายหลังจากครบกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การ์ด อัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางและไม่เป็นทางการ (อัญชลี คงมั่น :2523)

สาเหตุประการสุดท้าย เกิดจากตัวผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากผู้ตอบไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ถาม เรื่องที่ถามนั้นไม่อยู่ในความสนใจของผู้ตอบ ไม่ต้องการตอบคำถามเพราะไม่มีเวลา เจ็บป่วยหรือปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากถูกถามในเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่คิดว่าตนเองเสียผลประโยชน์จากการตอบคำถามนั้นๆ เป็นต้น (Donold, 1960 ; Barker, 1983) ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัย ดังนี้ การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทน (อัญชลี คงมั่น :2523) แบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการให้ผู้ตอบลงชื่อ แบบสอบถามที่คำถามไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าที่แบบสอบถามที่คำถามมีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (สุภาภรณ์ โกเสงกุล 2523) แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ (พิชัย แก้วสุวรรณ : 2529)

อย่างไรก็ตาม การตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เพราะยังคงมีอัตราการตอบกลับอยู่ในช่วงร้อยละ 70-80 เท่านั้น (วิจิตรภาพระสาทเวชกุล :2523) (วิไลวรรณ ศากรวิมล :2523) (สุชีรา ภักทรานุวรรณ:2531) (อัญชลี คงมั่น :2523) (เชิงชาย เหมพัฒน์:2534) ซึ่งสมาคมการศึกษาของสหรัฐอเมริกา (NEA: National Education Association) พบว่า ข้อมูลของแบบสอบถามที่ถือว่าเป็นตัวแทนของประชากร หรือเป็นข้อมูลที่ให้ผลสรุปใกล้เคียงความเป็นจริงได้นั้นจะต้องได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าร้อยละ 90 (Engelhart:1972)

ถึงแม้จะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มาได้ แต่ก็ยังเป็นที่น่าสงสัยต่อข้อมูลที่ได้รับเพิ่มมาภายหลังจากการใช้กระบวนการหรือเทคนิควิธีต่าง ๆว่าจะมีประโยชน์ต่องานวิจัยและได้คำตอบที่น่าเชื่อถือได้มากแค่ไหน หรือเป็นได้แค่การเพิ่มปริมาณมากกว่าที่จะเป็นการเพิ่มคุณภาพ ซึ่งจากการศึกษาของนักวิจัยไทยและต่างประเทศ ต่างก็พบว่าในปัจจุบันนี้ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ควรที่จะมีการเพิ่มมาตรา

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเข้าไปด้วย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับกลับมามีมาตรฐานและมีคุณภาพที่ดี

Moser (1958) ให้ข้อสังสัยว่า สิ่งที่จะบอกถึงความไม่ถูกต้องของคำตอบ คือความไม่สอดคล้องกันของคำตอบ (Inconsistency) ซึ่งจะแสดงถึงความสะเพร่าหรือความพยายามที่จะบิดเบือนคำตอบของผู้ตอบก็ได้ การตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลเป็นการตรวจสอบความจริงใจในการตอบ โดยตรวจสอบจากคำถามที่สร้างขึ้นในเครื่องมือ 2-3 ข้อที่ต้องการคำตอบที่เหมือนกัน เมื่อพบว่าผู้ตอบให้คำตอบที่ต่างกันก็ตั้งข้อสงสัยไว้ว่าผู้ตอบอาจให้ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกันอีกในคำถามข้ออื่น ๆ ด้วย อำนวยวิทย์ ชูวงศ์ (2519:28) ได้เสนอแนะว่าการตั้งคำถามเกินกว่าหนึ่งคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบอย่างเดียวกัน ในคำถามทั้งสองต้องใช้คำที่ไม่เหมือนกัน และแยกกันไว้คนละตอนในแบบสอบถาม จะช่วยตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบ การตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบโดยทั่วไป นิยมใช้ข้อกระทงจำนวนหนึ่งแทรกปะปนไว้ระหว่างชุดของข้อกระทงทั้งหมดของแบบสอบถามชุดนั้นๆ อาจจะเป็นสเกลที่วัดการแก้งตอบ ความพึงปรารถนาของสังคม การเช้คำตอบหรือความคงที่ของผู้ตอบ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความเชื่อถือของผู้สร้างแบบสอบถามหรือแบบสำรวจชุดนั้น (อ้างถึง สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ:2531) และจากการศึกษาของ อนันต์ บัวบาน (2523:3) พบว่าสเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการวัดความคงที่ของผู้ตอบ มีความเหมาะสม และน่าที่จะมีประสิทธิภาพดีที่สุดในการที่จะตรวจสอบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความคงเส้นคงวาหรือตอบแบบสุ่มโดยไม่ตั้งใจอ่าน ความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะตอบตรงกันในเรื่องกระทงที่ซ้ำกัน หรือสื่อความหมายที่คล้ายคลึงกันย่อมมีน้อยมาก และพบว่าวิธีการสื่อความหมายที่คล้ายคลึงกันของข้อคำถามในแบบสอบถาม มีแนวโน้มที่จะวัดความจริงใจในด้านความคงที่ในการตอบแบบสอบถามได้ดีกว่าวิธีอื่น ๆ Donald (1960:112) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ตอบกลับทันทีกับกลุ่มที่ตอบช้า พบว่า มีความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มทั้งสองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Newman (1962) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบทันที กับกลุ่มผู้ตอบช้า พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มที่ตอบทันที มีความผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบช้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Goodstat, Chung, Kronitz and Cook (1975:395) พบว่า ข้อมูลความคิดเห็นระหว่างแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไวกับแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาช้า แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Willis, Yang and Jia (1989) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการตอบและช่วงเวลาการส่งคืนของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งทำการตรวจสอบคุณภาพของการตอบโดยให้ตอบคำถามเกี่ยวกับ ข้อเท็จจริงส่วนตัว ตอบคำถามปลายเปิด การลืมตอบข้อกระทง และการตอบข้อกระทงทั้งหมด ในคำถาม 3 ชุด พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจะลดลงในแบบสอบถามที่กลับคืนมาช้า

Green (1991:275) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบทันที กลุ่มที่ตอบช้า และกลุ่มที่ไม่ตอบ ในการสำรวจทางไปรษณีย์ โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม หลังการติดตามครั้งที่ 1 หลังการติดตามครั้งที่ 2 และกลุ่มที่ไม่ตอบแต่เก็บข้อมูลไว้ โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ทั้งทัศนคติต่อพฤติกรรมและคุณภาพของข้อมูล ระหว่างกลุ่มที่ได้จากช่วงเวลาต่างกัน และผู้ตอบกลับมาช้าจะมีความสัมพันธ์กับความสนใจในเรื่องที่ตอบ และเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ

สำหรับประเทศไทย สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และสุชีรา ภัทรราชสุวรรณ (2533) พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีคะแนนเฉลี่ยความจริงจังในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามก่อนการติดตามมีคะแนนเฉลี่ยความจริงจังในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และสุชีรา ภัทรราชสุวรรณ : 2533)

การเตือน หมายถึง การติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะถึงกำหนดส่ง เป็นการช่วยแก้ปัญหาในด้านการลืมตอบแบบสอบถามของผู้ตอบ และเป็นการช่วยให้ผู้ตอบระลึกถึงแบบสอบถามว่ายังไม่ได้ออกมาส่งผู้วิจัย เพื่อก่อให้เกิดความเกรงใจ อธิบายให้ความร่วมมือ และตั้งใจตอบมากขึ้น การเตือนกลุ่มตัวอย่างที่กระทำได้หลายวิธีด้วย การ์ด จดหมาย ไปรษณีย์บัตร โทรเลข โทรศัพท์ โดยไม่ต้องส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบใหม่ ใช้เวลาไม่นาน เสียค่าใช้จ่ายน้อย Heberlein and Baumgartner(1981) พบว่าการเตือนจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ประมาณร้อยละ 6-9 จากรายงานของ Dillman (1978:83) การใช้ไปรษณีย์บัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดส่งแบบสอบถาม ทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น เพราะคนส่วนใหญ่จะตอบทันทีเมื่อได้รับแบบสอบถาม และไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไป 1 สัปดาห์ ดังนั้นในช่วง 1 สัปดาห์นี้จึงเหมาะที่จะส่งไปรษณีย์ไปขอคุณเพื่อ

ให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ต่อการตอบ Scott (1961, quoted in Bailey, 1987:163) การเตือนช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นจากการเตือน 1 และ 2 ครั้ง และจะมากขึ้นเมื่อทำการเตือน 2 ครั้งขึ้นไป Senders and Pinhey (1983) กล่าวว่าภายหลังจากการเตือนไปแล้วอัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นในช่วง 4-5 วัน และจะลดลง สำหรับในประเทศไทย เชิงชาย เหมพัฒน์ (2534) พบว่าการเตือนในกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง 2 ครั้ง และกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน คิดเป็นร้อยละ 90, 87 และ 74 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับจากการเตือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วันสูงกว่ากลุ่มที่มีการเตือนหลังจากส่งไปให้ 10 วัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า อัตราการตอบกลับที่เพิ่มขึ้นจากการเตือน และเทคนิคการเตือนแบบใด ที่เหมาะสมที่จะทำให้คำตอบที่ได้รับกลับคืนมามีความจริงใจในการตอบ

การติดตามแบบสอบถาม หมายถึง การติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยหลังจากครบกำหนดวันส่งกลับ เป็นการขอร้อง วิงวอนให้ผู้ตอบตระหนักถึงงานที่ผู้วิจัยได้ส่งไปให้ ซึ่งคำตอบที่ได้กลับมานั้นมีความสำคัญและจำเป็นต้องงานวิจัยอย่างมาก ซึ่ง Dillman (1978:83) กล่าวถึงเหตุผลของการติดตามว่า สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้น เพราะการติดตามเป็นรูปแบบของการให้รางวัลในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรู้คุณค่า และการติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าลืมตอบแบบสอบถาม Kanuk and Berenson (1975 :441) กล่าวว่า การติดตามทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นมา โดยยกตัวอย่างงานการวิจัยที่ใช้เทคนิคการติดตาม เช่น งานวิจัยของ Lavine and Gardon (อ้างในสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และสุชีรา ภัทรายุทธวรรณ, 2533:5) ได้รับแบบสอบถามครบ 100 % ภายหลังจากการติดตามครั้งที่ 3 และ Suchman and McCandless ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ร้อยละ 95 ภายหลังจากการติดตามครั้งที่ 2

ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าเทคนิคการเตือนและการติดตามวิธีใดที่จะทำให้คำตอบที่ได้รับกลับคืนมามีอัตราการตอบกลับสูง และมีความความจริงใจในการตอบโดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นกลุ่มที่คุ้นเคยและมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มาก่อน (วิจิตร ประสาทเวทกุล :2523) (วิไลวรรณ ศากรวิมล:2523) (สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ:2531) (อัญชลี คงมั่น:2523) (เชิงชาย เหมพัฒน์:2534) (จรินทร์ กองศรี :2535)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อว่า ผลการศึกษาจะได้ข้อความรู้เพิ่มเติมใหม่ ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และถูกต้องมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของเทคนิคการเตือนและการติดตามต่ออัตราการตอบกลับและความ
จริงจังในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครุภัณฑ์ศึกษาในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

Dillman (1978:184) พบว่า การใช้ไปรษณีย์บัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่ง
แบบสอบถามไปให้แล้ว 7 วัน จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ

Scott (1961, quoted in Bailey, 1987:163) พบว่า การเตือนช่วยเพิ่ม
อัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นจากการเตือน 1 และ 2 ครั้ง และจะมากขึ้นเมื่อทำการเตือน 2
ครั้งขึ้นไป

Jones and Langg (1980:69-75) พบว่า การใช้ไปรษณีย์บัตรเตือนกลุ่มตัวอย่าง
ภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้แล้ว 4 วัน ทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น

Fowler (1986:54-55) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์
ถ้ามีการเตือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้แล้ว 10 วัน ด้วยการ์ดอัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้น

เชิงชาย เหมพัฒน์ (2534) พบว่า การเตือนกลุ่มตัวอย่างหลังจากส่งแบบสอบถามไป
ให้แล้ว 7 วัน อัตราการตอบกลับจะสูงกว่าการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน

Suchman and Mc Candless ได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 95 ภายหลังการ
ติดตามครั้งที่ 2

Nichols and Meyer (1966:637-646) พบว่า การติดตามด้วยการ์ดอัตรา
การตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตามด้วยไปรษณีย์บัตร

Eckland (1965:165-169) ศึกษาผลของการติดตามด้วยการใช้โทรศัพท์ และ
จดหมายลงทะเบียสนกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน พบว่าการติดตามทั้งสองวิธี ช่วยให้อัตราการ
ตอบกลับเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67 เป็นร้อยละ 94

Watson (1975, Quoted in Bailey:86) ได้เปรียบเทียบอัตรากการตอบกลับ
ระหว่างวิธีการติดตาม 3 แบบ คือ จดหมาย ไปรษณีย์บัตรและไม่ใช้อะไรเลย พบว่า อัตรา
การตอบกลับที่ติดตามด้วยจดหมายสูงกว่าทั้งสองกลุ่ม

John F. Anderson and Douglas R. Berdie (1965:165-169) พบว่า
การติดตามแบบตลภูมิประสิทธิภาพในกลุ่มผู้ช่วยสอน และการติดตามด้วยจดหมายราชการมี
ประสิทธิภาพในกลุ่มผู้บริหาร

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และสุธีรา ภัทรราชสุวรรณ (2533) พบว่า ความจริงใจในการ
ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ก่อนการติดตาม สูงกว่าความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม
หลังการติดตาม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตามด้วยโทรศัพท์ การ์ดและไปรษณีย์บัตรน่าจะมีอัตรากการ
การตอบกลับและความจริงใจในการตอบต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตาม
โดยโทรศัพท์น่าจะมีอัตรากการตอบกลับและความจริงใจสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตาม
โดยการ์ดและไปรษณีย์บัตร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรม
สามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติราชการในปีการศึกษา 2536 ในเขตกรุงเท
มหานคร จำนวน 15,520 คน.

2. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

เทคนิคการเตือนและการติดตาม แบ่งออกเป็น

1. โทรศัพท
2. การ์ด
3. ไปรษณียบัตร

2. ตัวแปรตาม

1. อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม
2. ความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม

ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย

แบบสอบถามอาจจะไม่ถึงมือผู้รับ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างย้ายโรงเรียนหรือที่ทำงาน ลาออกหรือการสูญเสียชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ระหว่างการวิจัย

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การบริการของไปรษณีย์แต่ละเขตมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
2. การบริการข่าวสารภายในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาแต่ละโรงเรียนมี
ประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
3. การปฏิบัติงานในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียน ตลอดช่วงเวลาในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ตอบที่ตอบคำถามคู่ขนานที่มีระดับคะแนนต่างกันเกิน 1 ระดับ เช่น 1-3
1-4 1-5 2-4 2-5 และ 3-5 แสดงว่า ผู้ตอบไม่มีความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม

คำจำกัดความเชิงปฏิบัติการ

คำตอบที่จริงใจ หมายถึงคำตอบที่เกิดจากการตั้งใจตอบจริงของผู้ตอบ ได้แก่ คำตอบซึ่งถูกตรวจสอบว่า ผู้ตอบตอบอย่างจริงใจ โดยใช้วิธีตรวจสอบความจริงใจที่สร้างขึ้นจากข้อความที่สื่อความหมายที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 10 ข้อ

คะแนนความจริงใจ หมายถึง คะแนนที่ได้จากการตรวจสอบความจริงใจในการตอบแบบสอบถามตามวิธีการตรวจสอบที่กำหนดขึ้นจากการสร้างข้อกระทง ที่สื่อความหมายที่คล้ายคลึงกัน โดยคิดคะแนนในการตอบที่มีระดับคะแนนไม่ต่างกันเกิน 1 ระดับ เช่น 1-2 2-3 3-4 4-5 ถือว่าได้คะแนนความจริงใจ 1 คะแนน ถ้าข้อกระทงที่มีระดับคะแนนต่างกันเกิน 1 ระดับ เช่น 1-3 1-4 1-5 2-4 2-5 3-5 ถือว่าได้คะแนนความจริงใจ 0 คะแนน

อัตราการตอบกลับ หมายถึง ร้อยละของการตอบแบบสอบถามกลับคืน คำนวณได้จากจำนวนแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาหารด้วย จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปที่กลุ่มตัวอย่างตอบทั้งหมด คูณด้วย 100

เทคนิคการเตือนและการติดตาม หมายถึง รูปแบบที่ติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถามหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 1 สัปดาห์ (เทคนิคการเตือน) และภายหลังจากครบกำหนดวันส่งแบบสอบถาม 1 สัปดาห์และ 2 สัปดาห์ (เทคนิคการติดตามครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2) ด้วยโทรศัพท์ การ์ด และไปรษณียบัตร

การเตือน หมายถึง การติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะถึงกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ที่มีข้อความขอบคุณและขอร้องผู้ที่ยังไม่ตอบให้ตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืนมาโดยกล่าวถึงความตระหนักของผู้วิจัยต่อภาระงานของผู้ตอบ และระยะเวลาที่จะถึงกำหนดวันส่งกลับ ด้วยเทคนิค โทรศัพท์ การ์ด ไปรษณียบัตร

การติดตาม หมายถึง วิธีการติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากครบกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืน มีข้อความขอร้องกลุ่มผู้ตอบให้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา โดยกล่าวถึงความสำคัญของเรื่องที่ทำการวิจัยว่าเป็นสิ่งสำคัญ และคำตอบที่ได้กลับมานั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งของผู้วิจัยต่อความสำเร็จของงานวิจัยในครั้งนี้ โดยทำการ

ติดตาม 1 ครั้ง หลังจากครบกำหนดวันส่งแบบสอบถามไปแล้ว 14 วัน และทำการติดตาม 2 ครั้ง หลังจากครบกำหนดวันส่งแบบสอบถามไปแล้ว 21 วัน

ครูอาจารย์ หมายถึง ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2536 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15,520 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบเทคนิคและแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ส่งทางไปรษณีย์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ทราบเทคนิคการเตือนและติดตามแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนมามากขึ้น
2. ทราบเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ทำให้ผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบมาก