

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเก็บรวบรวมข้อมูลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการได้มาซึ่งข้อมูลในงานวิจัยนั้น ต้องการ ผู้วิจัยต้องพิจารณาว่าควรใช้เครื่องมือใดเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยมากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อสรุปของการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ในการวิจัยเชิงสำรวจนั้นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากที่สุดคือแบบสอบถาม ทั้งนี้เนื่องจากการใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถได้คำตอบที่แน่นอน เป็นลายลักษณ์อักษร คำตอบที่ได้จะแสดงถึงความคิดและประสบการณ์ของผู้ตอบ ใช้ได้โดยทั่วไป และสรุปผลได้ง่ายกว่าวิธีอื่น

การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ สามารถทำได้ทั้ง 1) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเองในที่ใดที่หนึ่ง และ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ ซึ่งเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่กระจัดกระจายกัน นับว่าเป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดกว่าวิธีอื่น (นราศรี ไววนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี, 2540 :128) ส่วนใหญ่แล้วการวิจัยทางสังคมศาสตร์มักเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีที่ 2 มากกว่าวิธีแรก ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างมักจะอยู่กันอย่างกระจาย

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า "อินเทอร์เน็ต" (Internet) ทำให้สังคมเป็นสังคมแห่งข่าวสารข้อมูล โลกถูกหลอมเป็นหนึ่งเดียวไร้พรมแดน เปรียบประหนึ่งเป็นหมู่บ้านโลก (Global villages) ด้วยลักษณะที่ง่ายต่อการติดต่อเข้ามาในเครือข่ายนี้เองจึงทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นจุดศูนย์รวมความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ จากผู้คนในทุกมุมโลก และยังเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่ผู้ใช้เครือข่ายสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาอีกทั้งมีราคาถูกลงอีกด้วย

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันไปทั่วโลก ระบบอินเทอร์เน็ตจึงถูกนำมาใช้โดยให้บริการต่างๆ มากมาย รวมไปถึงบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่เป็นบริการใช้รับส่งจดหมายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและความคิดเห็นและสามารถเจาะจงผู้รับสารได้ ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ พจนารถ ทองคำเจริญ (2540) ที่ทำการศึกษาเรื่องตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือการใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางเวปไซด์เวป และจากงานวิจัยของ

สุริสา เหลืองสมบูรณ์ (2537) ที่ศึกษาเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ที่สังกัดสถาบันอุดมศึกษา เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่า บริการที่ใช้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เป็นเพราะประโยชน์หลายประการของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นความได้เปรียบกว่าการใช้จดหมายปกติที่ต้องใช้เวลาในการรับการส่งหลายวัน แต่การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้ในเวลาเพียงไม่กี่นาที และผู้รับไม่จำเป็นต้องรอรับข้อมูล เพราะจดหมายจะถูกส่งไปอยู่ในกล่องรับจดหมาย เปิดอ่านเมื่อใดก็ได้ เมื่อทำการเปิดเครื่อง (ถนอมพร ตันพิพัฒน์, 2539) ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้แสดงในตารางที่ 1

กล่าวได้ว่าการส่งแบบสอบถามให้กับประชากรที่อยู่กันอย่างกระจัดกระจายนั้น มิได้จำกัดเพียงการส่งทางไปรษณีย์เท่านั้น ยังมีอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถทำได้เช่นกัน นั่นคือการบรรจุแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างแล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามขั้นตอนที่ผู้วิจัยแนะนำ

ปัญหาสำคัญที่มักพบในการจัดเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์คือกลุ่มตัวอย่างตอบและส่งคืนค่อนข้างต่ำ จากรายงานของ Nachmias (1981 : 183 อ้างถึงใน จรินทร์ กองศรี, 2535 : 1) กล่าวว่าไว้ว่ากลุ่มตัวอย่างมักไม่ทำการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาประมาณร้อยละ 20-30 เท่านั้น อันจะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสรุปผล ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาเทคนิคในการเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นด้วย

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิควิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้นอย่างได้ผลนั้น พบว่าหนึ่งในเทคนิควิธีการที่สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับที่ได้ผลคือ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (pre-notification) เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนส่งแบบสอบถามไปให้สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ถึงร้อยละ 12 (สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์, 2531) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fox และคณะ (1988 : 467-491 อ้างถึงใน จรินทร์ กองศรี, 2535) ที่ทำการวิเคราะห์เมทตางานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ ของการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่าการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการส่งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับสูงขึ้นถึง ร้อยละ 9-47

นอกจากนี้จากการศึกษางานวิจัยของ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2531) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรพยายามใช้เทคนิคที่จะทำให้ได้ข้อมูลกลับมากก่อนการติดตามให้มากที่สุดเพราะผู้ตอบจะมีความจริงใจในการตอบลดลงเมื่อใช้เวลาในการติดตาม ซึ่งแสดงถึงว่าข้อมูลที่ได้กลับมามีความสมบูรณ์ในการตอบกลับลดลง

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบข้อได้เปรียบ-เสียเปรียบ ระหว่างการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และการส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ประเด็น	ส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ส่งทางไปรษณีย์
1. ค่าใช้จ่าย	ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ หรืออาจเสียค่าใช้จ่ายเพียงค่าจ้างในการพิมพ์ account ผู้รับเท่านั้น ในกรณีที่ต้องส่งเป็นจำนวนมากๆ	เสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแสตมป์ กระดาษ ของจดหมาย และค่าจ้างคนะทำงาน
2. เวลาในการจัดเตรียม	ประหยัดเวลา เนื่องจากในการสำเนาแบบสอบถามสามารถทำได้ด้วยกระบวนการทางคอมพิวเตอร์เพียงไม่กี่วินาที	เสียเวลาในการจัดพิมพ์เอกสาร พิมพ์แบบสอบถาม ติดแสตมป์ และนำไปส่งยังที่ทำการไปรษณีย์หรือตู้ไปรษณีย์ ซึ่งเป็นการไม่สะดวก
3. ระยะเวลาในการส่งแบบสอบถาม	มีความรวดเร็ว เนื่องจากแบบสอบถามสามารถถึงมือผู้รับได้แทบจะในทันทีที่ส่ง	ต้องผ่านกระบวนการจัดส่งทางไปรษณีย์ เสียเวลาอย่างน้อย 1 วัน สำหรับพื้นที่ที่ผู้รับอยู่ใกล้กับผู้ส่งแบบสอบถาม
4. ความน่าเชื่อถือ	มีความน่าเชื่อถือด้วยลักษณะที่เป็นการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูง	ขาดความน่าเชื่อถือ
5. การตรวจสอบการได้รับ	หากการส่งแบบสอบถามไม่ถึงมือผู้รับ ผู้ส่งสามารถทราบได้ในเวลาเพียงประมาณ 10 นาที	ผู้ส่งไม่สามารถทราบได้ว่าแบบสอบถามที่ส่งไปนั้นถึงมือผู้รับหรือไม่ถ้าใช้ไปรษณีย์ธรรมดา
6. ความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม	ไม่สะดวกในการอ่าน เนื่องจากความจำกัดของพื้นที่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์	สะดวกต่อการพลิกอ่านย้อนไปมา

ที่มา : Schuldt (1994), Tatters (1995), Harnon (1995), Oppermann (1995), Winship and McNab (1996), Palmquist and Andrea (1996), Bachmann, Elfrink and Gary (1996), Cavanagh, Rivard and Branscomb (1997), Weible and Wallace (1998) and Alan (1998).

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนี้ ประกอบกับจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง Comparing the response rate, response speed and response quality of two methods of sending questionnaires : email vs. Mail. ของ Alan, C. B. (1998) พบว่า อัตราการตอบกลับของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นสูงกว่าการส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการตอบกลับที่เร็วกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามที่ต่างกัน 2 วิธีนี้ ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามสามารถวัดได้จากจำนวนข้อที่ตอบว่าผู้ตอบตอบครบทุกข้อหรือไม่ นั้นหมายถึงระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ผู้ตอบมีจำนวนข้อคำถามที่ไม่ได้ตอบใกล้เคียงกัน

ด้วยสังคมบริบทของไทยที่แตกต่างไปจากงานวิจัยข้างต้น และด้วยเหตุผลที่ว่า การได้รับแบบสอบถามกลับในอัตราที่ต่ำจะทำให้ข้อมูลที่ได้อาจขาดความเป็นตัวแทนที่ดีและเกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรได้ ส่วนความเร็วในการตอบกลับก็นับเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้งานวิจัยนั้นเสร็จสำเร็จได้เร็วหรือช้าได้เช่นกัน อีกทั้งรวมไปถึงความมีความสมบูรณ์ในการตอบกลับแบบสอบถามจะทำให้งานวิจัยนั้นมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบถึงอัตราการตอบกลับ ความเร็ว และความสมบูรณ์ในการตอบกลับของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยการส่งทางไปรษณีย์กับส่งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ตที่มีและไม่มี การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าร่วมด้วย เนื่องจากมีงานวิจัยของ วิระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2537) และ จรินทร์ กองศรี (2535) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าส่งผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม สนับสนุนว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าจะทำให้การตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพิ่มขึ้น แต่ยังมีได้มีการทดลองในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในกลุ่มประชากรที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพร้อมในด้านการตอบข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และเป็นกลุ่มที่สามารถควบคุมสถานการณ์ในการรับและส่งคืนแบบสอบถามให้ใกล้เคียงกันได้

คำถามวิจัย

1. การส่งแบบสอบถามด้วยช่องทางในการส่งที่ต่างกันคือการส่งทางไปรษณีย์และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะทำให้อัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับต่างกันหรือไม่

2. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า จะทำให้อัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับในแต่ละช่องทางการส่งแบบสอบถามต่างกันหรือไม่

3.จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการส่งแบบสอบถามกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่ออัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับหรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบผลของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์กับทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่ออัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับแบบสอบถามในกลุ่มนิสิตที่อยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชามนุษยศาสตร์

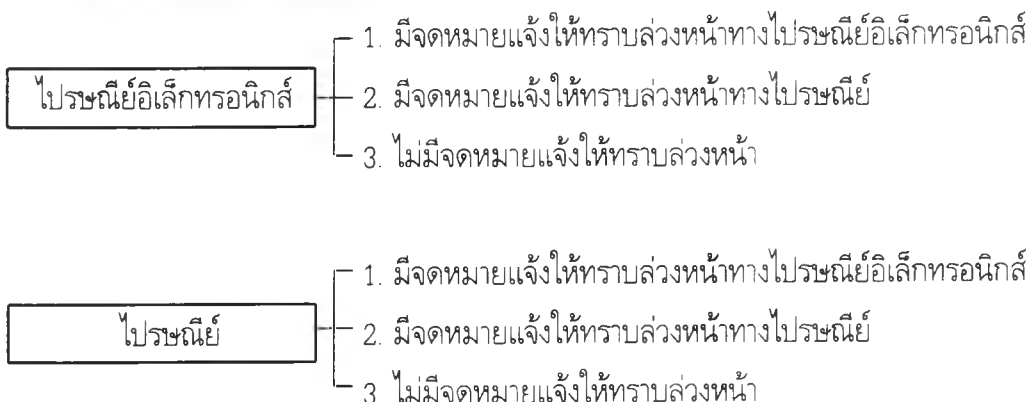
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่มีต่ออัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับแบบสอบถามของนิสิตระหว่างกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชามนุษยศาสตร์

3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างการส่งแบบสอบถามด้วยช่องทางที่ต่างกันและวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่แตกต่างกันที่มีต่ออัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับแบบสอบถาม ภายใต้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชามนุษยศาสตร์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ซึ่งเป็นนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระดับมหาบัณฑิตที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2541 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2542 ทั้งนี้ผู้วิจัยสุ่มประชากรเข้าในแต่ละกลุ่มการทดลองให้มีจำนวนเท่าๆ กัน โดยคำนึงถึงสัดส่วนของประชากรในแต่ละสาขาวิชาที่นิสิตกำลังศึกษา แต่เนื่องจากจำนวนที่สุ่มเข้าในแต่ละกลุ่มการทดลองไม่ลงตัว จึงจำเป็นต้องตัดประชากรออกไป 16 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจึงมีทั้งสิ้น 3,114 คน

ช่องทางการส่งแบบสอบถาม



ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) มี 3 ตัวแปร ได้แก่

1.1 วิธีการส่งแบบสอบถาม

1.1.1 ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

1.1.2 ทางไปรษณีย์

1.2 รูปแบบการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

1.2.1 แจ้งด้วยจดหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

1.2.2 แจ้งด้วยจดหมายทางไปรษณีย์

1.2.3 ไม่มีการแจ้งให้ทราบ

1.3 สาขาวิชา

1.3.1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

1.3.2 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ

1.3.3 สาขาวิชาสังคมศาสตร์

1.3.4 สาขาวิชามนุษยศาสตร์

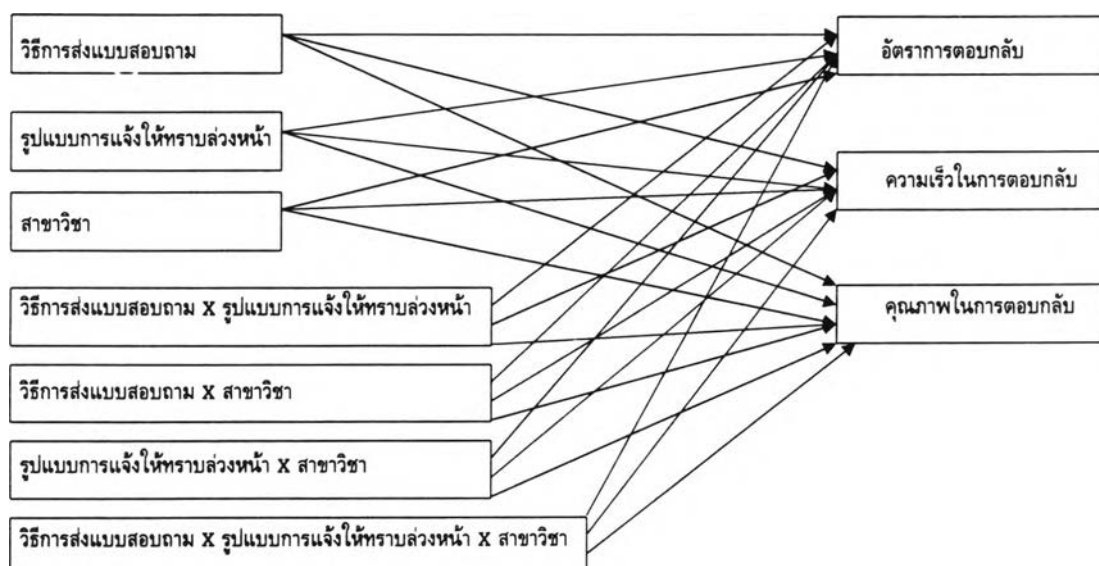
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) มี 3 ตัวแปร ได้แก่

2.1 อัตราการตอบกลับ

2.2 ความเร็วในการตอบกลับ

2.3 ความสมบูรณ์ในการตอบกลับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้วิจัยถือว่าการบริการของไปรษณีย์ในแต่ละห้องที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันตลอดช่วงระยะเวลา 4 สัปดาห์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จากวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2543 ถึงวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2543

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อัตราการตอบกลับ หมายถึง ร้อยละของจำนวนแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนทั้งด้วยการส่งทางไปรษณีย์ และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคำนวณจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาหารด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คูณด้วย 100

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้ด้วยการใช้ไปรษณียบัตรที่มีข้อความแจ้งให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบโดยส่งทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำการแจ้งล่วงหน้า 7 วัน

ความเร็วในการตอบกลับ หมายถึง จำนวนวันที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากวันที่ส่งความสมบูรณ์ในการตอบกลับ หมายถึง จำนวนข้อคำถามที่ตอบทั้งปลายปิดและปลายเปิด (คิดเป็นคะแนนตามจำนวนข้อที่ตอบจากจำนวนข้อทั้งหมด 37 ข้อ)

สาขาวิชา หมายถึง ลักษณะโดยรวมของเนื้อหาวิชาในคณะที่นิสิตกำลังศึกษา ในปีการศึกษา 2542 ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 สาขาวิชา คือ

1. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์
2. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์
3. สาขาวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์
4. สาขาวิชามนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะอักษรศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะจิตวิทยา และวิทยาลัยประชากรศาสตร์

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แม้ว่าผู้วิจัยได้วางแผนมาแล้วเป็นอย่างดี ก็อาจมีความคลาดเคลื่อนที่ไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากแบบสอบถามสูญหายภายหลังส่งไปให้ผู้ตอบ ซึ่งอาจเกิดจากการที่

ไปรษณีย์ไม่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาให้ผู้วิจัยเมื่อไม่มีผู้รับ จึงทำให้สัดส่วนของการตอบอาจคลาดเคลื่อนไปบ้าง

ประโยชน์ในการวิจัย

ทำให้ทราบถึงอัตราการตอบกลับ ความเร็ว และความสมบูรณ์ในการตอบกลับแบบสอบถามของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยการส่งทางไปรษณีย์กับส่งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ตที่มีกับไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นำไปใช้เป็นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในกรณีที่เลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคการส่งแบบสอบถามระหว่างทางไปรษณีย์กับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และเทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับในอัตราที่สูง รวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ในการตอบกลับมากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้นยังใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการส่งแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในฐานะที่เป็นช่องทางหนึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการคาดคะเนแนวโน้มความนิยมการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในอนาคตด้วย