

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเก็บรวบรวมข้อมูลทางสังคมศาสตร์ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การติดตามศึกษาตัวอย่างที่เลือกมาในระยะยาว การเฝ้าสังเกต การศึกษาวิจัยจากเอกสาร การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ในบรรดาวิธีการที่กล่าวข้างต้น การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด ดังที่ผลการวิจัยของรัตติกร ทิมเจริญ (2531) วีระศักดิ์ บรรณาธรรม (2528) พิชัย ดลเสมอ (2526) ที่ทำการวิเคราะห์ทัศนคติในสาขาต่างๆ พบว่า วิธีการรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ แบบสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับ อุตุมพร จามรمان (2530: 2) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์เกือบร้อยละ 80 นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เนื่องจากแบบสอบถามนั้น สามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางกว่าเทคนิคอย่างอื่น ผู้วิจัยสามารถถามคำถามได้ครอบคลุม ประหยัด เวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากหรือ อยู่อย่างกระจัดกระจาย

วิธีการที่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและการรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้วนั้น โดยทั่วไปนิยมปฏิบัติกันอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแรก ผู้วิจัยเป็นผู้นำส่ง และเก็บรวบรวมกลับคืนด้วยตนเองหรืออาจจะมอบหมายให้ผู้ที่รู้จักคุ้นเคยทำหน้าที่แทนผู้วิจัยก็ได้ วิธีที่สอง ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ และเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้ว ก็ส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องอำนวยความสะดวกในการส่งกลับคืน โดยเตรียมซองติดแสตมป์ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยไว้อย่างเรียบร้อย (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์ 2531: 177-178)

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ นับได้ว่าเป็นวิธีที่สะดวก และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ทั้งยังสามารถครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อยู่กระจัดกระจายในที่ต่างๆ ช่วยลดการเผชิญหน้ากับผู้ตอบคำถาม (ภัสสร ลิมานนท์, 2529) แต่ปัญหาใหญ่ของการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบแบบสอบถาม ทำให้แบบสอบถามถูกส่งกลับคืนมาในอัตราค่อนข้างต่ำ คือ ประมาณร้อยละ 20-40 เท่านั้น (Nachmias, 1981: 183) สอดคล้องกับบทความของ ภัสสร ลิมานนท์ (2529) ที่กล่าวว่า อัตราการคืนแบบสอบถามมักอยู่ในระดับต่ำมากเพียงร้อยละไม่เกิน 50 ซึ่งมีผลโดยตรงกับความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลการวิจัย ดังนั้น จึงมีการวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุ

ของการไม่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งพอสรุปได้ว่าเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เครื่องมือที่สร้างไม่น่าสนใจ ทำให้ผู้ตอบไม่อยากตอบแบบสอบถาม ประการที่สอง ตัวผู้ตอบเองไม่อยากตอบ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้นักวิจัยหลายท่านพยายามหาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้เทคนิควิธีต่างๆ เพื่อจูงใจกลุ่มตัวอย่างให้ตอบ และส่งแบบสอบถามกลับคืน ดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่น่าสนใจ โดยใช้เทคนิคต่างๆ ที่มีผู้ศึกษาวิจัยไว้มี ดังนี้ การจัดหน้าของแบบสอบถามและการพิมพ์แบบอัดสำเนา จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามาก (วิจิตรา ประสาทเวชกุล, 2523) การพิมพ์แบบสอบถามควรใช้กระดาษสีเขียวหรือสีฟ้า และให้มีความยาวประมาณ 4-8 หน้า (วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523) พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินหรือสีเขียว จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามาก (สุธีรา กัทรราชสุวรรณ, 2531)

การให้ของตอบแทนแก่ผู้ตอบ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ตอบสนใจที่จะตอบแบบสอบถามจากผลการวิจัยของอัญชลี คงมั่น (2523) พบว่า การให้ของตอบแทนแก่ผู้ตอบทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับของตอบแทน แต่การจูงใจด้วยวิธีนี้ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

การใช้จดหมายนำเป็นการจูงใจผู้ตอบทางอ้อม เพื่อให้ผู้ตอบร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยในจดหมายนำจะประกอบด้วยสาระสำคัญเกี่ยวกับ ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ของการวิจัย คำขอร้องให้ช่วยตอบ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดเป็นความลับ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2524: 63) และมักจะพบว่ามีกำหนดวันส่งกลับในแบบสอบถามด้วยรูปแบบต่างๆ จากการสำรวจแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่า มีการกำหนดวันส่งกลับอยู่ 2 รูปแบบคือ การกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอนในแบบสอบถาม และการกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ ซึ่งในแต่ละรูปแบบก็ยังมีกำหนดที่ต่างกันไปในทางปฏิบัติก็มักจะกำหนดวันส่งกลับในแบบสอบถามตามที่ผู้เสนอแนะไว้ แต่การกำหนดวันส่งกลับเหล่านั้นยังไม่มีผู้ศึกษาถึงผลที่จะมีต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่ารูปแบบการกำหนดวันส่งกลับจะมีผลทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเพิ่มขึ้นหรือไม่

การกำหนดวันส่งกลับนั้นเป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าไม่กำหนดวันส่งผู้ตอบอาจจะส่งแบบสอบถามกลับคืนมาล่าช้าไม่ทันกำหนดในการทำวิจัยทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการติดตาม และผู้วิจัยไม่สามารถวางแผนการวิจัยให้เสร็จทันตามกำหนดได้ ดังนั้นจึงควรกำหนดวันส่งกลับ เพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้ตอบตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืนโดย

เร็ว และยังช่วยให้ผู้ตอบกำหนดเวลาในการตอบได้ (สุชีรา กัทธาสุตวรตน์ 2531: 154) จากผลการวิจัยของ Navin และ Ford (1976: 116-118) ได้ทำการทดลองผลของการกำหนดวันส่งกลับเป็น 5 วัน, 7 วัน และ 9 วัน ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน และได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ 2 ข้อ คือ ข้อแรก ถ้าผู้คิดการกำหนดวันส่งกลับออกไปจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ NEA (อ้างอิงใน อุทุมพร จามรمان 2530: 42) พบว่า ระยะเวลาที่พอเหมาะในการรอแบบสอบถามนั้นควรเป็น 2 สัปดาห์ ข้อที่สองคือ ร้อยละของอัตราการตอบกลับจะส่งมามากในช่วง 7 วัน เพราะฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่าเวลา 7 วัน หลังจากส่งแบบสอบถามกลับเป็นเวลายามาตราฐานสำหรับการส่งแบบสอบถาม แต่เนื่องจากการกำหนดวันส่งกลับของแบบสอบถาม มีข้อจำกัด คือ ถ้าเกินกำหนดวันส่งผู้ตอบจะไม่ส่งแบบสอบถามคืน อุทุมพร จามรมาน (2530: 42) จึงเสนอแนะให้ใช้ข้อความ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" ระบบแทนการกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามของสุชีรา กัทธาสุตวรตน์ (2531) พบว่า ข้อความที่ระบุว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" เป็นข้อความที่ไม่ค่อยมีนวล และดูเหมือนจะเป็นข้อความที่ให้ความหมายในเชิงบังคับผู้ตอบ และเนื่องจากคนไทยเป็นคนที่มีความเกรงใจสูง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Blanchard, 1958 อ้างถึงใน พิชัย แก้วสุวรรณ 2529: 4) และชอบความสะดวกสบาย (สุพิศรา สุภาพ 2520: 14) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงแบ่งรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับเป็น 2 รูปแบบ คือ แบบแรก เป็นการกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน โดยระบุให้ส่งแบบสอบถามคืนภายใน 3 วัน, 7 วัน และ 14 วัน แบบที่สอง เป็นการกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และ "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก"

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าการกำหนดวันส่งกลับในลักษณะต่างๆ จะช่วยให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นหรือไม่ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อตัวแปรที่ศึกษา กล่าวคือ จะศึกษาในสถานการณ์ที่แบบสอบถามนั้นมีเนื้อหาเป็นกลางและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง นอกจากนี้ยังมีการจัดหน้าของแบบสอบถามเพื่อให้น่าสนใจพิมพ์ด้วยหมึกสีเขียวบนกระดาษขาวความยาวไม่เกิน 4 หน้า ไม่ต้องลงชื่อผู้ตอบ ดังนั้นผลของการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามน่าจะเป็นผลมาจากการกำหนดวันส่งกลับเท่านั้น โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเคยมีผู้ศึกษาเทคนิคอื่นๆ ของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนี้มาแล้ว และเพื่อว่าผลการวิจัยจะทำให้ได้ข้อความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับเทคนิคของแบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างประเภทนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม โดยการกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอนกับการกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม โดยการกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอนที่ต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม โดยการกำหนดวันส่งกลับเมื่อใช้การระบุข้อความที่ต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม โดยการกำหนดวันส่งกลับกับการไม่กำหนดวันส่งกลับ

สมมติฐานในการวิจัย

จากผลการวิจัยของ Henry (1976: 374-375) ที่ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนระหว่าง กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ กับกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ ปรากฏผลว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับอย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 18.0 ตามลำดับ

Roberts, McGrory และ Forthofer (1978: 407-410) ได้ทำการทดลอง เพื่อหาหลักฐานในการส่งเสริมการใช้การกำหนดวันส่งกลับเป็นตัวกระตุ้นการตอบแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ อย่างมีนัยสำคัญ

สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2531) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม พบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" กับกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ และจากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าข้อความที่ระบุ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" เป็นข้อความที่ไม่ค่อยมีนวล และดูเหมือนจะเป็นข้อความที่ให้ความหมายในเชิงบังคับผู้ตอบ นอกจากนี้ผลการวิจัยของสมาคม NEA (อ้างถึงใน อทมพร จามรمان 2530: 42) ยังพบว่า ระยะเวลาที่พอเหมาะในการรอแบบสอบถามนั้นควรเป็น 2 สัปดาห์

จากผลการวิจัยข้างต้นและเนื่องจากคนไทยเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นสูงชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Blanchard, 1958 อ้างถึงในพิชัย แก้วสุวรรณ 2529: 4) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. อัตรากារตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ เมื่อกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน น่าจะไม่แตกต่างจาก การกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ
2. อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ เมื่อกำหนดวันส่งกลับภายใน 14 วัน น่าจะสูงกว่า เมื่อกำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน และ 7 วัน
3. อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ เมื่อกำหนดวันส่งกลับโดยระบุข้อความว่า "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" น่าจะแตกต่างจาก เมื่อกำหนดวันส่งกลับโดยระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด"
4. อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ เมื่อกำหนดวันส่งกลับ น่าจะสูงกว่า การไม่กำหนดวันส่งกลับ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2533 จำนวน 12,988 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ
 - 2.1.1 การกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอนในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน
 - 2.1.2 การกำหนดวันส่งกลับโดยการระบุข้อความในแบบสอบถาม ซึ่งมี 2 แบบ คือ โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด และ กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก
 - 2.1.3 ไม่กำหนดวันส่งกลับ
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ อัตราการตอบแบบสอบถาม

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การบริการของไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานครแต่ละเขต มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีโอกาสและเวลาในการตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยเท่ากัน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

| | | |
|-------------------------------------|---------|---|
| อัตราการตอบแบบสอบถาม | หมายถึง | จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนหารด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด แล้วคูณด้วยร้อย |
| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | หมายถึง | ลักษณะการกำหนดวันส่งกลับในแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ การกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน การกำหนดวันส่งกลับโดยการระบุข้อความ และการไม่กำหนดวันส่งกลับ |
| การกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน | หมายถึง | การระบุ วัน เดือน ปี ที่แน่นอนในการส่งแบบสอบถามกลับ ในการวิจัยนี้กำหนดการส่งแบบสอบถามคืนภายใน 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน |
| การกำหนดวันส่งกลับโดยการระบุข้อความ | หมายถึง | การที่ไม่ได้ระบุวันที่แน่นอน ในการส่งแบบสอบถามกลับแต่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และ "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" |
| การไม่กำหนดวันส่งกลับ | หมายถึง | การที่ไม่ระบุวันที่แน่นอน หรือข้อความในแบบสอบถาม |

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่มีการกำหนดวันส่งกลับกับกลุ่มครู - อาจารย์ โดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ทำให้มีอัตราการตอบกลับสูงขึ้น
2. ทำให้ทราบช่วงเวลา หรือข้อความที่เหมาะสมในการกำหนดวันส่งกลับที่ทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น
3. ได้แนวทางในการออกแบบ แบบสอบถามให้ดียิ่งขึ้น
4. ได้แนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป ในเรื่องเทคนิคของอัตราการตอบแบบสอบถามเมื่อใช้รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ