



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากร

ผู้วิจัยได้นำกลุ่มตัวอย่างที่ เคยได้รับและตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จากงานวิจัยในปีที่ผ่านมา มาเป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จึงถือว่าเป็น ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับประชากรดังนี้

ประชากร คือ ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในช่วงปีการศึกษา 2534-2535 ที่ได้รับและตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จากงานวิจัย 2 เรื่อง คือ

1. เรื่องผลของวิธีการตอบ วิธีการส่งไปรษณีย์ และรูปแบบการส่งแบบสอบถามที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ทั่วประเทศยกเว้นในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้ตอบกลับแบบสอบถามเป็นเพศชาย 132 คน เป็นเพศหญิง 130 คน รวมทั้งสิ้น 162 คน

2. เรื่องผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับและคุณภาพของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้ตอบกลับแบบสอบถามเป็นเพศชาย 106 คน เป็นเพศหญิง 235 คน รวมทั้งสิ้น 341 คน

รวมจำนวนผู้ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ทั่วประเทศ เป็นเพศชาย 238 คน เป็นเพศหญิง 365 คน รวมทั้งสิ้น 603 คน

งานวิจัย 2 เรื่องนี้เป็นของนางสาวบุญชอบ ศราธพันธ์ และ นายจรินทร์ กองศรี มหาวิทยาลัย ภาควิชาวิจัยการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2535 ตามลำดับ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องมาเป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เพราะว่า

1. งานวิจัยทั้ง 2 เรื่องศึกษาเรื่องอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งเชื่อว่าตัวแปรที่ศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ตอบได้ตอบกลับแบบสอบถาม

2. ศึกษาจาก ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในช่วงปีการศึกษา 2534-2535 เช่นเดียวกัน โดยที่งานวิจัยของ นางสาวบุญชอบ ศราธพันธ์ ศึกษากับครู-อาจารย์ทั่วประเทศ ยกเว้นในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ นายจรินทร์ กองศรี ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ทำให้ได้ประชากรที่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ทั่วประเทศอย่างสมบูรณ์

3. ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยทั้ง 2 เรื่อง ใช้การสุ่มที่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (Probability sampling) ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากงานวิจัยทั้ง 2 เรื่อง มีความเป็นตัวแทนประชากรที่ดี และมีการออกแบบการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเดียวกัน คือ สุ่มแบบแบ่งชั้น 2 ชั้นตอน (Two-stage stratified random sampling) โดยที่มีการสุ่มแต่ละชั้น ค่าความเชื่อมั่นและค่าความคลาดเคลื่อน เดียวกัน

4. เป็นข้อมูลที่ใหม่ ทันสมัย และสามารถติดตามได้ เพราะศึกษาในช่วงปีการศึกษา 2534-2535

( ดูการออกแบบการสุ่มกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องที่ภาคผนวกหน้า 126 )

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในช่วงปีการศึกษา 2534-2535 ที่ได้รับและตอบกลับ

แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จากงานวิจัย 2 เรื่องที่กล่าวมา ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วประเทศเป็นครูชาย 15 คน และครูหญิง 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) ภูมิภาคละ 4 คน เป็นครูชาย 2 คน และครูหญิง 2 คน และกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร 10 คน เป็นครูชาย 5 คน และครูหญิง 5 คน ( ดูจำนวนกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย เรื่องนี้ที่ภาคผนวกหน้า 125 )

ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นหลายขั้นตอน ( Multi-stage stratified random sampling ) โดยมีวิธีการดังนี้

1. นำประชากรที่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ทั่วประเทศยกเว้นในกรุงเทพมหานครมาจัดเขตการศึกษาตามภูมิภาค คือ

ภาคเหนือ	ได้แก่ เขตการศึกษา 7 และ 8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ได้แก่ เขตการศึกษา 9 , 10 และ 11
ภาคตะวันออก	ได้แก่ เขตการศึกษา 12
ภาคใต้	ได้แก่ เขตการศึกษา 2 , 3 และ 4
ภาคกลาง	ได้แก่ เขตการศึกษา 1 , 5 และ 6

( ยกเว้นกรุงเทพมหานคร )

2. สุ่มเขตการศึกษาในแต่ละภาคมา 1 เขต จากนั้นสุ่มจังหวัดในแต่ละเขตการศึกษามา 1 จังหวัด และสุ่มโรงเรียนในแต่ละจังหวัดเพื่อให้ได้จำนวนครูชาย 2 คน และครูหญิง 2 คน โดยจะสุ่มรายชื่อกลุ่มตัวอย่างสำรอง ในกรณีที่มีเหตุขัดข้องไม่สามารถทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้ จึงได้กลุ่มตัวอย่างจริงจาก 5 ภูมิภาค จำนวน 20 คน เป็นครูชาย 10 คน และครูหญิง 10 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่างสำรอง 10 คนเป็นครูชาย 5 คน และครูหญิง 5 คน

ในกรณีที่สุ่มโรงเรียนในแต่ละจังหวัดขึ้นมาแล้ว แต่ไม่ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ จึงสุ่มโรงเรียนขึ้นใหม่ในจังหวัดนั้น จนกระทั่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจริงและกลุ่มตัวอย่างสำรองครบตามจำนวนที่ต้องการ (ดูรายละเอียดในภาคผนวกหน้า 127 )

และในกรณีที่ในจังหวัดนั้นไม่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ จึงสุ่มจังหวัดใหม่ในเขตการศึกษาเดิม เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจริงและกลุ่มตัวอย่างสำรองครบตามจำนวนที่ต้องการ (ดูรายละเอียดในภาคผนวกหน้า 127 )

3. สำหรับข้อมูลประชากรที่ตอบกลับแบบสอบถามในกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยคนเดิม (นายจรินทร์ กองศรี) ได้กำหนดรหัสโรงเรียนไว้อย่างเป็นระบบ การได้กลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลชุดนี้จึงใช้วิธีการสุ่ม โดยใช้ตารางเลขสุ่ม ผู้วิจัยจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างจริง 5 โรงเรียน โรงเรียนละ 2 คน เป็นครูชาย 1 คน เป็นครูหญิง 1 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำรองไว้ 1 โรงเรียน (ดูรายชื่อกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ที่ภาคผนวกหน้า 128 )

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเครื่องมือที่สำคัญ คือ ผู้สัมภาษณ์และแบบสัมภาษณ์ โดยมีวิธีการสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือทั้ง 2 ชนิด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผู้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยเตรียมตัวและฝึกหัดการสัมภาษณ์ก่อนที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงพร้อมๆ กับการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ เพราะทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นอย่างแท้จริงและเป็นการประหยัดเวลาและงบประมาณ ดังนี้

ตารางที่ 1 การเตรียมตัวผู้วิจัย ฝึกหัดการสัมภาษณ์ และการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์**	ระยะเวลา
1. ฝึกหัดการสัมภาษณ์ การตั้งคำถาม การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบันทึกการสัมภาษณ์ โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสัมภาษณ์ และนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	25 ต.ค. 35 ถึง 5 พ.ย. 35

(ต่อ)



ตารางที่ 1 (ต่อ) การเตรียมตัวผู้วิจัย ฝึกหัดการสัมภาษณ์ และการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์*	แบบสัมภาษณ์**	ระยะเวลา
2. ทดลองสัมภาษณ์จริงกับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยม ครั้งที่ 1 จำนวน 4 คน (ไม่ใช่ประชากรในการวิจัย)	2. ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 และปรับปรุงแก้ไข	12 พ.ย. 35 ถึง 24 พ.ย. 35
3. ทดลองสัมภาษณ์จริงกับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยม ครั้งที่ 2 จำนวน 4 คน (ไม่ใช่ประชากรในการวิจัย)	3. ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 และปรับปรุงแก้ไข	1 ธ.ค. 35 ถึง 11 ธ.ค. 35
4. ทดลองสัมภาษณ์จริงกับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยม ครั้งที่ 3 จำนวน 2 คน (เป็นประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง)	3. ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 3 และปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปใช้จริง	17 ธ.ค. 35 ถึง 22 ธ.ค. 35
		รวมเวลา 3 เดือน

หมายเหตุ

\* ผู้วิจัยฝึกใช้คำถามแต่ละข้อ การลงบันทึกคำตอบจากแบบสัมภาษณ์ ตลอดจนการปิดการสัมภาษณ์ จนมั่นใจว่าตนเองสามารถสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจริงได้

\*\* ดูรายละเอียดการสร้างแบบสัมภาษณ์ การทดลองใช้และการปรับปรุงแก้ไข ได้ในตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ ต่อไป

จากการฝึกหัดและทดลองการสัมภาษณ์ มีข้อค้นพบและสิ่งที่ควรปฏิบัติในการสัมภาษณ์จริง ดังนี้

1. การตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ควรใช้ภาษาพูดที่นอกเหนือไปจากการตั้งคำถามแต่ละข้อในแบบสัมภาษณ์จึงจะแสดงความต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติมากกว่า เช่น มีคำว่า แล้วถ้า.... ในกรณีที่.....
2. การเรียงลำดับคำถามนั้นไม่จำเป็นต้องเรียงคำถามเหมือนกับในแบบสัมภาษณ์ อาจสลับข้อกันก็ได้ เพียงแต่ผู้วิจัยต้องจำคำถามและถามให้ได้ครบทุกข้อ
3. ควรแสดงแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากงานวิจัยเดิม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ระลึกถึง และสามารถให้คำตอบที่แท้จริงถึงปัจจัยที่ทำให้ตอบกลับแบบสอบถาม
4. ในการทดลองสัมภาษณ์พบว่า การปรากฏตัวของบุคคลที่สาม เช่น เพื่อนครู มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลเป็นอย่างมาก เพราะ บุคคลที่สามช่วยตอบ ช่วยแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์แทนผู้ถูกสัมภาษณ์ และสร้างความรำคาญให้แก่ผู้สัมภาษณ์เป็นอย่างมาก และจากงานวิจัยของอานวยวิทย์ ชูวงศ์ (2519), สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2532) สรุปว่าการปรากฏตัวของบุคคลที่สามมีผลต่อคุณภาพของข้อมูลเพราะอาจเกรงกลัวหรือเกรงใจบุคคลที่สามจึงบิดเบือนคำตอบ มีอคติในการตอบ ดังนั้นจึงควรนัดวัน-เวลา และสถานที่กับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมก่อนการสัมภาษณ์จริง
5. เพื่อไม่ให้มีตัวแปรแทรกซ้อนที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างผู้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์แต่เพียงผู้เดียว

## ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างมี 4 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ความคิดเห็น ทศนคติ และพฤติกรรม ในการตอบและส่งคืนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ มีจำนวนคำถาม 4 ข้อ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แบ่งเป็น
  - 3.1 ปัจจัยด้านตัวแบบสอบถาม มีจำนวนคำถาม 8 ข้อ
  - 3.2 ปัจจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม มีจำนวนคำถาม 6 ข้อ

- 3.3 ปัจจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนคำถาม 11 ข้อ
4. บรรยาการการสัมภาษณ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

### การสร้างแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงในการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ และลักษณะของแบบสอบถามที่ทำให้ผู้ตอบอยากตอบแบบสอบถามมากที่สุด ดังนี้

1. ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจัดกลุ่มตัวแปรเหล่านั้นเป็นปัจจัยด้านต่างๆ 3 ด้านที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถาม คือ

ปัจจัยที่ 1 เกี่ยวกับตัวแบบสอบถาม มีตัวแปรต่างๆ ดังนี้

- 1.1 รูปแบบการตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ความยาวของแบบสอบถาม
- 1.3 สีของกระดาษ
- 1.4 สีของหมึกพิมพ์
- 1.5 ระบบการพิมพ์
- 1.6 การวางรูปแบบ

ปัจจัยที่ 2 เกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม มีตัวแปรต่างๆ ดังนี้

- 2.1 รูปแบบการส่งแบบสอบถาม
- 2.2 วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
- 2.3 สถานที่รับแบบสอบถาม
- 2.4 การแจ้งกลุ่มตัวอย่างให้ทราบล่วงหน้า
- 2.5 การเตือน
- 2.6 การติดตาม

ปัจจัยที่ 3 เกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม มีตัวแปรต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ตัวแปรในจดหมายนำ



- หน่วยงานที่สนับสนุน
  - คำชี้แจงจุดหมายนำ
  - คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ
  - การระบุวันส่งกลับ
  - การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย
- 3.2 การให้ผู้ตอบลงชื่อในแบบสอบถาม
- 3.3 ข้อมูลที่ถาม
- 3.4 การให้สิ่งของตอบแทน
- 3.5 สาเหตุอื่นๆ

2. นำตัวแปรต่างๆ มาตั้งคำถาม (ตอนที่ 3 ของแบบสัมภาษณ์) เพื่อถามสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยของนางสาวบุญชอบ ศรราชพันธ์ ถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เนื่องมาจากงานวิจัยเดิมก่อน คือ วิธีการตอบ วิธีการส่งทางไปรษณีย์ รูปแบบการส่งแบบสอบถาม ว่าเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ตอบแบบสอบถามหรือไม่ แล้วจึงถามตัวแปรอื่นๆ ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยของนายจรินทร์ กองศรี ถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เนื่องมาจากงานวิจัยเดิมก่อนเช่นเดียวกัน คือ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการติดตามว่ามีผลทำให้ตอบแบบสอบถามหรือไม่ แล้วจึงถามตัวแปรอื่นๆ ตามลำดับ

3. ในกรณีที่มีตัวแปรใดมี 2 ระดับ เช่น

- วิธีการส่งไปรษณีย์ เช่น การส่งแบบธรรมดา และส่งแบบลงทะเบียน ผู้วิจัยจะถามตัวแปรแต่ละระดับที่ละตัว ว่ามีผลทำให้ตอบแบบสอบถามหรือไม่ เพราะเหตุใด และให้กลุ่มตัวอย่างเลือกระดับของตัวแปรที่อยากตอบแบบสอบถาม และถามว่าเป็นเพราะเหตุใด ดังนี้

"การที่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้อาจารย์โดยส่งแบบธรรมดา มีส่วนทำให้อาจารย์ตอบแบบสอบถามหรือเปล่าคะ

△ มี

△ ไม่มี

เพราะเหตุใด .....





(ต่อ) รูปแบบการตอบแบบสอบถามแบบใดบ้าง ที่ทำให้อาจารย์ย่อยากตอบ  
 (  เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง )      (  ตอบได้ทุกรูปแบบ )  
 เพราะ.....

การตอบ  ลงรหัส  กาเครื่องหมาย  ปลายเปิด  
 ปลายปิด  ผสมหลายแบบ  
 เพราะเหตุใด .....

4. สร้างคำถามที่จัดกลุ่ม (Combination) ตัวแปร 2 และ 3 ตัว เพื่อ  
 ตรวจสอบความแน่ใจในการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยมีกลุ่มตัว  
 แปรดังนี้

4.1 วิธีการตอบ x จำนวนหน้า

4.1.1 วิธีการตอบแบบสอบถามที่ตอบง่าย สะดวก รวดเร็ว  
 เช่น การกาเครื่องหมาย แต่จำนวนหน้าของแบบสอบถามมีหลาย  
 หน้าเช่น 8 หน้าขึ้นไป

4.2.2 วิธีการตอบแบบสอบถามที่ยาก เสียเวลา เช่น  
 การตอบคำ ถามปลายเปิด แต่จำนวนหน้าของแบบสอบถามไม่  
 มากนัก ประมาณ 1-2 หน้า

4.2 ผู้ตอบลงชื่อในแบบสอบถาม x คำนันสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ x  
 คำถามที่มีผลสะท้อน

4.3 ผู้ตอบลงชื่อในแบบสอบถาม x ไม่ได้ให้คำนันสัญญาว่าจะปิดบังชื่อ  
 ผู้ตอบ x คำถามที่มีผลสะท้อน

5. สร้างแบบสัมภาษณ์ตอนที่ 1 และ ตอนที่ 4 เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไปและ  
 บรรยากาศการสัมภาษณ์ และสัมภาษณ์ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวม  
 ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

6. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ช่วย  
 ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุม

เนื้อหาและภาษาที่ใช้สื่อความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน ซึ่งได้รับคำแนะนำและการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

6.1 สร้างข้อคำถามเพิ่มเพื่อให้เข้าใจในพฤติกรรมการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น และเพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่ได้รับฉบับอื่นๆ เป็นปกติหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดไว้ในตอนที่ 2 ของแบบสัมภาษณ์ (ตอนที่ 2 ของแบบสัมภาษณ์ ภาคผนวก 131 )

6.2 ควรจะอธิบายลักษณะตัวแปรบางตัวก่อนที่จะถาม เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ เข้าใจลักษณะตัวแปรนั้นก่อน ดังนี้

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า อธิบายเพิ่มว่า " ก่อนที่จะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบ นักวิจัยจะแจ้งให้อาจารย์ได้ทราบก่อนล่วงหน้า แล้วจึงส่งแบบสอบถามไปให้ "

การเตือน อธิบายเพิ่มว่า " หลังจากที่ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามแล้ว ก่อนจะถึงวันกำหนดส่งกลับคืน ผู้วิจัยอาจส่งจดหมาย ไปรษณีย์ขั้ตร หรืออื่นๆ ไปให้ผู้ตอบ เพื่อเป็นการเตือนให้ผู้ตอบได้ตอบแบบสอบถาม "

การติดตาม อธิบายเพิ่มว่า " ถ้าถึงวันกำหนดส่งแบบสอบถามแล้วปรากฏว่าผู้ตอบยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะทำการติดตามทวงแบบสอบถามนั้น "

6.3 ในกรณีที่ตัวแปรบางตัว เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การเตือน การติดตาม การให้สิ่งของตอบแทน ไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามแต่ผู้วิจัยจำเป็นต้องให้กลุ่มตัวอย่างเลือกระดับของตัวแปรนั้นๆ ที่ทำให้อยากตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยควรเปลี่ยนลักษณะของคำถามในการสัมภาษณ์ โดยมีรูปแบบการพูดที่ต่างกันออกไป เพื่อให้การสัมภาษณ์นั้นราบรื่น เช่น



"อาจารย์คะ ก่อนที่จะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบ นักวิจัยจะ มีการแจ้งให้กลุ่มผู้ที่จะตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าก่อนแล้วจึงส่ง แบบสอบถามไปให้หรือไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยส่งแบบสอบถามไปให้เลย มีส่วนทำให้อาจารย์อยากตอบแบบสอบถามหรือเปล่าคะ

△ มี (ถามแบบ A)                      △ ไม่มี (ถามแบบ B)

เพราะเหตุใด .....

A. การแจ้งให้ผู้ตอบทราบก่อนล่วงหน้า

อาจทำได้โดยการใช้

B. ในกรณีที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องแจ้งกลุ่ม

โทรศัพท์ จดหมาย

ตัวอย่างให้ทราบ

ไปรษณียบัตร หรือ

การ์ด ไม่ทราบว่ากรการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าแบบใด ที่เหมาะสม

( △ เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง )                      ( △ ตอบได้ทุกประเภท )

เพราะ.....

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

△ โทรศัพท์

△ จดหมาย

△ ไปรษณียบัตร

△ การ์ด

เพราะเหตุใด .....

การทดลองใช้และการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยทดลองใช้คำถามในแบบสัมภาษณ์ครั้งแรก กับนิสิตปริญญาโท คณะ ครุศาสตร์และเป็นครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่เคยมีประสบการณ์ในการตอบกลับ แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นหญิง 2 คน ชาย 2 คน พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 4 คน เข้าใจคำถามในตอนต้นที่ 2 เป็นอย่างดี แต่คำถามในตอนต้นที่ 3 ซึ่งถามเกี่ยวกับ ตัวแปรที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามพบว่ายังไม่เข้าใจความหมายตัวแปรบางตัว ได้แก่ การวางรูปแบบแบบสอบถาม คำถามที่มีผลสะท้อนต่อตัวผู้ตอบ

ผู้วิจัยได้แก้ไขปัญหาการไม่เข้าใจความหมายของ การวางรูปแบบแบบ แบบสอบถาม โดยแสดงตัวอย่างแบบสอบถามที่มีการวางรูปแบบ และไม่มีกรวางรูป



แบบประกอบ (ได้จากงานวิจัยของ วิจิตรา ประสาทเวชกุล, 2523) และคำถามที่มีผลสะท้อนต่อตัวผู้ตอบ เมื่อใช้ในการสัมภาษณ์เปลี่ยนเป็นคำถามที่มีความหมายเดิม และยกตัวอย่างประกอบเป็น " คำถามที่มีผลเสียต่ออาจารย์ภายหลัง เช่น ให้อาจารย์วิพากษ์วิจารณ์การทำงานของผู้บริหาร " (ได้จากงานวิจัยของ สุกภาพร โภเชิงกล, 2523) เมื่อนำข้อคำถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ถูกสัมภาษณ์กลุ่มเดิมทั้ง 4 คนอีกครั้ง พบว่าทุกคนมีความเข้าใจตัวแปรทั้งสองเป็นอย่างดี

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้วทดลองใช้กับ ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่ไม่ใช่ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ในส่วนภูมิภาค 2 คน เป็นชาย 1 คน และหญิง 1 คน และครูในกรุงเทพมหานคร 2 คน เป็นชาย 1 คน และหญิง 1 คน ครู-อาจารย์บางคนยังสับสนคำว่า "ความยาวของแบบสอบถาม" เพราะเข้าใจว่าเป็นขนาดของกระดาษ เช่น กระดาษขนาด A-4 , A-5 ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจึงเปลี่ยนเป็นคำถามที่มีความหมายเดิมเป็น " จำนวนหน้าของแบบสอบถาม " และเปลี่ยนคำว่า "ระบบการพิมพ์" เป็น "การพิมพ์" ส่วนคำถามข้ออื่นๆ ครู-อาจารย์เข้าใจถูกต้องตรงกัน

3. นำข้อบกพร่องที่ได้จากการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ในข้อที่ 2 มาแก้ไขและปรับปรุงให้อยู่ในลักษณะที่สมบูรณ์ และนำไปทดลองใช้อีกครั้งกับประชากรที่ไม่ได้สุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นชาย 1 คน และหญิง 1 คน ซึ่งพบว่าครูทั้งสองเข้าใจข้อคำถามเป็นอย่างดี จึงนำแบบสัมภาษณ์นี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ดูแบบสัมภาษณ์ที่ภาคผนวก 131 )

4. ประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ มีทั้งหมด 25 ประเด็น มีคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านตัวแบบสอบถาม 8 ประเด็น คำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถามมี 6 ประเด็น และคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านตัวผู้ตอบมี 11 ประเด็น จากทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ครั้ง ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 50-60 นาที

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะฉะนั้นกลุ่มตัวอย่างควรจะพร้อมและเต็มใจในการให้คำตอบจึงจะได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือจากผู้วิจัยไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ครูในโรงเรียนล่วงหน้า 2 สัปดาห์ก่อนที่จะไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง (ทำหนังสือถึงโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างจริงเท่านั้น กรณีที่ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้ จึงทำหนังสือถึงโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างสำรองภายหลัง)

2. ทำการนัดวัน-เวลา สถานที่ ที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกและพร้อมที่จะให้สัมภาษณ์ โดยที่ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและบอกระยะเวลาในการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาประมาณ 50 นาที โดยมีรายละเอียดในการนัดวัน-เวลา สถานที่ ดังนี้

ตารางที่ 2 การนัดวัน-เวลา สถานที่กับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

รายชื่ออาจารย์ที่สัมภาษณ์	วัน-เวลา	สถานที่	หมายเหตุ
<u>ภาคตะวันออก</u>			
1. นางทองสุข สุขแพทย์	27 ม.ค. 36 12.50-13.25	ห้องแนะแนว	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้สัมภาษณ์เลย
2. นายบุญส่ง ชิตตระกูล	28 ม.ค. 36 8.10-8.45	ห้องทำงาน	ไปนัดวัน-เวลาในวันที่ 27 ม.ค. 36
3. นางสาวศรีอัมพร เฉลิ- พร	29 ม.ค. 36 8.00 -8.42	ห้องพักครู	ไปนัดวัน-เวลาในวันที่ 28 ม.ค. 36
4. นายสมชาย อ่อนไสว	29 ม.ค. 36 13.15-13.50	ห้องทดลอง วิทย์	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้สัมภาษณ์เลย

ตารางที่ 2 (ต่อ) การนัดวัน-เวลา สถานที่กับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

รายชื่ออาจารย์ที่สัมภาษณ์	วัน-เวลา	สถานที่	หมายเหตุ
<u>ภาคเหนือ</u>			
1.นางวราภรณ์ มณีเทศ	8 ก.พ.36 13.00-13.35	ห้องพักครู	ไปนัดเวลา 8.00 น. ได้สัมภาษณ์เวลา13.00น. วันเดียวกัน
2.นางอรุณี ทองย้อย	8 ก.พ.36 14.00-14.33	ระเบียงหน้า ห้องพักครู	ไปนัดเวลา 8.15 น. ได้สัมภาษณ์เวลา14.00น. วันเดียวกัน
3.นายสุรินทร์ รินศรี	9 ก.พ.36 9.00-9.35	ห้องพักครู	ไปนัดเวลา 8.40 น. วัน ที่ 8 ก.พ.36ได้สัมภาษณ์ วันรุ่งขึ้น
4.นายสมพงษ์ คำเงิน	9 ก.พ.36 10.10-10.55	ห้องพักครู	ไปนัดเวลา 7.50 น. ได้สัมภาษณ์วันเดียวกัน
<u>ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.)</u>			
1.นางพกา ดวงศิริ	22 ก.พ.36 10.10-10.48	ระเบียงหน้า ห้องพักครู	ไปนัดเวลา 9.00 น. ได้สัมภาษณ์วันเดียวกัน
2.นายกำพล หมัดเส้น	22 ก.พ.36 11.15-11.50	ห้องตัดผม	ไปนัดเวลา 8.20 น. ได้สัมภาษณ์วันเดียวกัน
<u>ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.)</u>			
3.นางสุจิตรา ทองแฉ้ม	23 ก.พ.36 14.00-14.30	ห้องการเรือน	ไปนัดวันที่ 22 ก.พ.36 ได้สัมภาษณ์ 23 ก.พ. 36
4.นายพลธีร์ ทองสา	5 มี.ค.36 10.50-11.40	ห้องทำงาน	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้ สัมภาษณ์เลย

(ต่อ)



ตารางที่ 2 (ต่อ) การนัดวัน-เวลา สถานที่กับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

รายชื่ออาจารย์ที่สัมภาษณ์	วัน-เวลา	สถานที่	หมายเหตุ
<u>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</u>			
1.นางสาวณัฐวรรณ ล้อมวงศ์	25 ก.พ.36 9.00-9.40	โต๊ะรับแขก ห้องธุรการ	ไปนัดเวลา 10.00 น. วันที่ 24 ก.พ.36 ได้สัมภาษณ์ วันรุ่งขึ้น
2.นายคำนวน สมศรี	25 ก.พ.36 11.05-11.45	โต๊ะรับแขก ห้องธุรการ	ไปนัดเวลา 11.00 น. วันที่ 24 ก.พ.36 ได้สัมภาษณ์ วันรุ่งขึ้น
3.นายรังษี ใจประสาท	25 ก.พ.36 15.35-16.10	ห้องพักครู	ไปนัดเวลา 7.50 น. ได้สัมภาษณ์ เวลา 15.30 น. วันเดียวกัน
4.นางสุมาลี วงษ์ธรรม	26 ก.พ. 36 9.30-10.10	โต๊ะรับแขก ห้องทะเบียน	ไปนัดวันที่ 24 ก.พ.36 ได้สัมภาษณ์วันที่ 26 ก.พ.36
<u>ภาคใต้</u>			
1.นางสาวพรจิตรา บุญโสธร สถิตย์	8 มี.ค.36 8.00-8.45	ห้องเรียน	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้สัมภาษณ์เลย
2.นายสมพร วิเชียรชู	8 มี.ค.36 11.20-11.55	ห้องเรียน	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้สัมภาษณ์เลย
3.นายไชยพงษ์ เฉลิมวงศ์	9 มี.ค.36 10.05-10.40	ห้องพักครู	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้สัมภาษณ์เลย
4.นางสุภาพ เสนาสวัสดิ์	9 มี.ค.36 12.00-12.40	ห้องพักครู	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้สัมภาษณ์เลย

(ต่อ)



ตารางที่ 2 (ต่อ) การนัดวัน-เวลา สถานที่กับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

รายชื่ออาจารย์ที่สัมภาษณ์	วัน-เวลา ที่สัมภาษณ์	สถานที่ ที่สัมภาษณ์	หมายเหตุ
<u>กรุงเทพมหานคร</u>			
1.นางบุษรา เอี่ยมบำรุง	17 ก.พ..36 14.00-14.45	ห้องพักครู	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้ สัมภาษณ์เลย
2.นายดิเรก โตเอี่ยม	18 ก.พ.36 9.00-9.32	ห้องพักครู	ไปนัดวันที่ 17 ก.พ.36 ได้ สัมภาษณ์วันรุ่งขึ้น
3.นางชัชชนก เมฆะวิภาค	18 ก.พ.36 8.00-8.45	ห้องพักครู	ไปนัดสัมภาษณ์วันที่ 16 ก.พ.36
4.นายอดุลย์ เขียวอ่อน	19 ก.พ.36 8.00-8.40	ห้องพักครู	ไปนัดสัมภาษณ์วันที่ 16 ก.พ.36
5.นางสาวอรนุช อู่สาหะ	19 ก.พ.36 9.40-10.15	ห้องแนะแนว	ไปนัดสัมภาษณ์วันที่ 17 ก.พ.36
6.นายสุรวิจ สว่างเรือง	22 ก.พ.36 8.00-8.35	ห้องพักครู	ไปนัดสัมภาษณ์วันที่ 17 ก.พ.36
7.นายสุรศักดิ์ สุขเสวก	19 ก.พ.36 14.15-14.50	ฝ่ายประจำ- สัมพันธ์	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้ สัมภาษณ์เลย
8.นางศุภจรรยา เข้มเงิน	19 ก.พ.36 15.20-16.00	ฝ่ายประจำ- สัมพันธ์	ไปนัดวัน-เวลาแล้วได้ สัมภาษณ์เลย

การนัดวัน-เวลากับกลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นไปด้วยดี กลุ่มตัวอย่างในต่างจังหวัด และในกรุงเทพมหานคร มีความยินดีให้ข้อมูลในวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างพร้อมและสะดวก ส่วนใหญ่จะเป็นช่วงที่ว่างจากการสอนหรือช่วงพักเที่ยง ส่วนกลุ่มตัวอย่างในภาคใต้ นั้น ในช่วงที่ผู้วิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสอบปลายภาคพอดี กลุ่มตัวอย่างจึงฝากอาจารย์อีกท่านหนึ่งที่คุมสอบด้วยกันคุมสอบแทน การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 50-60 นาที

ส่วนสถานที่ที่สัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าควรจะเป็นที่ใด กลุ่มตัวอย่างพยายามหาสถานที่ที่ไม่มีบุคคลอื่นมารบกวนการสัมภาษณ์ เช่น ในห้องพักครูนั้น กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์อีกที่หนึ่งที่ไม่ใช่โต๊ะทำงาน แต่เป็นโต๊ะที่ใช้สำหรับประชุมอีกมุมหนึ่งในห้องพักครู ส่วนห้องเรียน ห้องการเรือน ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ ห้องแนะแนว ไม่มีนักเรียนใช้ห้องเรียนในขณะนั้น ส่วนโต๊ะรับแขกและฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ไม่มีผู้ใดรบกวน

3. เมื่อถึงกำหนดวันเวลาที่นัดไว้ ผู้วิจัยไปถึงก่อนเวลาเพื่อเตรียมตัวสัมภาษณ์ โดยมีวิธีการดำเนินการสัมภาษณ์ ดังนี้

3.1 กล่าวทักทายและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 แสดงแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับจากงานวิจัยเดิมพร้อมทั้งเริ่มสัมภาษณ์โดยยึดแบบสัมภาษณ์เป็นแนวทาง ซึ่งการใช้คำถามอาจไม่เรียงตามลำดับเหมือนในแบบสอบถาม ขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลและพูดประเด็นใดขึ้นมาก่อน แต่ถามครบทุกข้อ

3.3 เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งมอบของที่ระลึกและบอกกับกลุ่มตัวอย่างว่าจะส่งผลการวิจัยเรื่องนี้ไปให้ หลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว

3.4 หลังจากนั้นทำจดหมายขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งรายงานความก้าวหน้าในการวิจัยด้วย

3.5 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 27 มกราคม 2536 ถึง 10 มีนาคม 2536 รวมเป็นเวลาหนึ่งเดือนครึ่ง

### ปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการแก้ไข

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ภาคเหนือ จังหวัดลำปาง ครูชายโรงเรียนแม่ทะประชาสามัคคีไปประชุมการจัดหลักสูตรที่โรงเรียนลำปางกัลยาณี ระหว่างวันที่ 8-12 กุมภาพันธ์ 2536 เป็นเวลา 1 สัปดาห์ ถ้าผู้วิจัยรอสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างรายนี้ ผู้วิจัยต้องรอถึงวันจันทร์ที่ 15 มีนาคม 2536 ซึ่งเป็นช่วงเวลามากไปและเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์ครูชายโรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัยที่เป็นรายชื่อสำรองแทน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ภาคกลาง (ยกเว้น ก.ท.ม.) จังหวัด  
นนทบุรีครูชายโรงเรียนบางใหญ่ย้ายมาสอนที่โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง  
จังหวัดกรุงเทพมหานครเมื่อกลางปี 2535 ผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างกรณีนี้ย้ายมา  
อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครนานแล้ว อาจมีผลต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่างใน  
ต่างจังหวัด จึงเปลี่ยนเป็นครูชายที่เป็นรายชื่อสำรองโรงเรียนธรรมศาสตร์คลอง  
หลวงวิทยาคม จังหวัดปทุมธานี แทน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลที่บันทึกตามคำพูด (Verbatim) ผู้วิจัย  
จึงทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มคำตอบที่ใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน นอกจากคำตอบเป็นอย่างอื่นจึงจัดเพิ่มเติมไว้ พร้อมทั้งหา  
ความถี่และร้อยละของตัวแปรแต่ละตัว ว่ามีผลหรือไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ อย่างไร โดยแยกเป็นปัจจัย 3 ด้าน คือ ด้านตัวแบบ  
สอบถาม ด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม และด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม