

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิจัยเป็นการค้นหาความจริง ที่เกิดจากความไม่รู้หรือข้อสงสัยของมนุษย์ต่อปรากฏการณ์ของชีวิตและธรรมชาติ (ธีรเวทย์ ประมวลรัฐการ 2531 : 1) การวิจัยนั้นเริ่มต้นจากความอยากรู้อยากเห็นของผู้วิจัย ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมของนักวิทยาศาสตร์ ความอยากรู้อยากเห็นนั้นก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำวิจัย เพื่อค้นหาหาความรู้ต่าง ๆ นักสังคมวิทยาสนใจศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม เพื่อทราบสาเหตุและผลของสิ่งที่เกิดขึ้น การวิจัยจึงนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ สรรพวิชาต่าง ๆ นั้นมีอยู่เป็นจำนวนมากที่มนุษย์ยังไม่พบ การวิจัยจะช่วยให้ค้นพบ และข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนั้นมีประโยชน์ต่อมวลมนุษยชนอันประการซึ่งได้แก่ การเพิ่มพูนวิทยาการต่าง ๆ การมีเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก การกำหนดนโยบาย วางแผนและหลักการในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคคล และการพัฒนาหน่วยงานหรือองค์กร เป็นต้น (วันทนิย์ ชูศิลป์ 2525 : 1-5)

การวิจัยเป็นวิธีการแสวงหาคำตอบของปัญหาอย่างมีระบบ โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการอยู่ 6 ขั้นตอนสำคัญ ๆ ได้แก่ ขั้นที่ 1 การตั้งปัญหาของการวิจัย ซึ่งในขั้นนี้จะต้องมีการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ เพื่อค้นหาประเด็นที่สำคัญหรือทฤษฎีที่จะใช้เป็นแนวทางด้านความคิด เพื่อนำไปสู่ขั้นที่ 2 คือ การตั้งสมมุติฐานการวิจัย อันจะนำสู่วิธีการแก้ปัญหาขั้นที่ 3 คือ การวางแผนหรือการออกแบบการวิจัย ในการออกแบบการวิจัยนี้จะระบุวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วจึงดำเนินการในขั้นที่ 4 คือการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์และตีความหมายข้อมูลในขั้นที่ 5 สำหรับขั้นที่ 6 นั้น เป็นการสรุปผลการวิจัย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2521 : 10)

จากขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่า การวิจัยนั้นเป็นวิธีการแสวงหาความรู้ที่มีระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอนในการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้นจะมีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด และมีผลต่อเนื่องกัน ดังนั้น ถ้าหากการดำเนินงานในขั้นตอนใดตอนหนึ่งบกพร่อง จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในขั้นอื่น ๆ และผลการวิจัยที่ได้รับในท้ายที่สุดด้วย ขั้นตอนที่สำคัญมาอย่างหนึ่งในการวิจัยคือ ขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะการวิจัยต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ดังนั้น ผลของการวิจัยจะเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับเครื่องมือและเทคนิควิธีที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเลือกเครื่องมือที่นักวิจัยจะต้องศึกษาถึงคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องมือ ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้เครื่องมือ ถ้าหากใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพต่ำ หรือไม่เหมาะสม ข้อมูลที่ได้ก็ขาดความถูกต้องเชื่อถือไม่ได้ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยขาดความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ไปด้วย (ทวีป ศิริรัศมี 2525 : 52) ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์หรือพฤติกรรมศาสตร์นั้น มีเครื่องมือและเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันอยู่ 7 ชนิดคือ แบบสอบถาม แบบทดสอบ การสัมภาษณ์ การสังเกต การสร้างจินตนาการ สังคมมิติ และการศึกษารายกรณี (พรศรี ศรีอัฐภาพร และ ยุวดี วัฒนานนท์ 2529 : 79)

ปัจจุบันนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์เกือบร้อยละ 80 นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (อุทุมพร จามรมาน 2530 : 2) เนื่องจากแบบสอบถามนั้น สามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง และสะดวกกว่าเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการอื่น ๆ ผู้วิจัยสามารถถามคำถามได้ครอบคลุม และเป็นวิธีการที่ประหยัด ทั้งงบประมาณ เวลา และแรงงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีของประชากรที่จะศึกษานั้นอยู่อย่างกระจัดกระจายและมีจำนวนมากในพื้นที่กว้าง และในกรณีที่นักวิจัยมีงบประมาณหรือความช่วยเหลือจำกัด (จิรพรรณ กาญจนะจิตรา 2532 : 146) สำหรับวิธีการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง และการรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้วนั้น โดยทั่วไปมี 2 วิธีคือ วิธีแรกผู้วิจัยนำไปส่งผู้ตอบเอง วิธีนี้ช่วยให้การส่งแบบสอบถามสะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่วนวิธีที่สองผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ และเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแล้วก็จะส่งแบบสอบถามกับคืนทางไปรษณีย์เช่นเดียวกัน (สุวรรณ สุวรรณเวโช 2518 : 78)

ถึงแม้ว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีข้อดีหลายประการดังได้กล่าวแล้วนั้น แต่ก็ยังมีปัญหาที่สำคัญคือ กลุ่มตัวอย่างประชากรส่งแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ค่อนข้างต่ำ

โดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20-65 ของจำนวนที่ส่งไปเท่านั้น (Berdie and Anderson 1974 : 67) ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง ในแง่ของความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร (วิจิตร ประสาทเวทยกุล 2529 : 48-51) อันจะนำไปสู่ปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความคลาดเคลื่อนในผลสรุปของการวิจัยเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณไว้ก่อนที่จะทำการสุ่มตัวอย่งนั้นเป็นลักษณะของกลุ่มตัวอย่างอันจะเป็นพื้นฐานที่จะสรุปอ้างอิงไปถึงประชากรทั้งหมด ดังนั้นถ้าอัตราส่วนที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ก็อาจจะสร้างความคลาดเคลื่อนในผลสรุปของการวิจัยได้ (นิชัย แก้วสุวรรณ 2529 : 3) กล่าวคือ ในขั้นแรกของการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษานั้น ผู้วิจัยจะกำหนดไว้ว่า ในการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้จะยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละเท่าไร เป็นต้นว่า ผู้วิจัยจะยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มได้ไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ถือว่าเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ร้อยละ 5 ถ้าใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้แทนการศึกษาทั้งประชากรก็จะยอมรับได้ เมื่อได้กำหนดขนาดของตัวอย่างประชากร และใช้วิธีสุ่มที่จะได้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรนั้น ถ้ากลุ่มตัวอย่างประชากรตอบแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวนก็แสดงว่าได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เพียงร้อยละ 5 เท่านั้น แต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างประชากรตอบแบบสอบถามกลับคืนน้อยมาก กล่าวคือ ไม่ครบจำนวนก็แสดงว่าผู้วิจัยได้รับข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้เกิดความคลาดเคลื่อนมากกว่าร้อยละ 5 ผู้วิจัยอาจจะยอมรับไม่ได้ เพราะเสี่ยงต่อการเกิดความคลาดเคลื่อนมากเกินไป เนื่องจากผลสรุปการวิจัยนั้นขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่จะได้จากการตอบแบบสอบถาม ถ้าหากมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อย ผู้วิจัยย่อมจะต้องไม่ถือเอาคำตอบที่ได้มา เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้รับแบบสอบถามทั้งหมด เพราะผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามนั้นจะถือว่า เหมือนกับผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามไม่ได้ ดังนั้นจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนต้องมีจำนวนมากพอ จึงจะถือว่าเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ถูกถาม และเป็นคำตอบที่ใช้การได้ (สวัสดี สุคนธรังษี 2525 : 191-192) ในทำนองเดียวกัน อุทุมพร จามรมาน (2530 : 41) ได้กล่าวว่าในเรื่องของอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนนี้ สมาคมการศึกษาของสหรัฐอเมริกา (NEA : National Education Association)

ให้ข้อเสนอแนะว่าข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้จะถือว่าเป็นตัวแทนของประชากร หรือเป็นข้อมูลที่ให้ผลสรุปใกล้เคียงความจริงได้นั้นจะต้องได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไปทั้งหมด นอกจากนี้แบบบี (Babbie 1973 อ้างถึงใน นิซิต นิทัศน์ เทนสมบัติ 2531 : 24) ได้ให้ข้อเสนอที่สำคัญว่า "อัตราการตอบของการสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่างไม่ควรจะต่ำกว่าร้อยละ 80" ข้อเสนอแนะเช่นนี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความสำคัญของปัญหาการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ต่ำ ซึ่งนักวิจัยหลายท่านมีความเชื่อว่า ยิ่งได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงมากเท่าไรก็จะทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น (Kanuk and Berenson 1975 : 440)

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเรื่องการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ในอัตราที่ต่ำดังกล่าวนี้ นักวิจัยหลายท่านจึงได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเทคนิควิธีการต่าง ๆ ในอันที่จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ เทคนิควิธีการต่าง ๆ ดังนี้คือ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า สิกระดาษของแบบสอบถามหรือสีของหมึกพิมพ์ การจัดหน้าของแบบสอบถาม การกำหนดวันส่งกลับ การใช้ลายเซ็นของบุคคลหรือการประทับตราของหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัย การส่งแบบสอบถามไปยังที่ทำงานหรือที่บ้านของผู้ตอบการติดตามด้วยวิธีการต่าง ๆ การปิดบังชื่อผู้ตอบ การสัญญาว่าจะส่งบทความวิจัยให้ การกำหนดความยาวของแบบสอบถาม และการให้สิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นสิ่งของหรือวัตถุ และเงิน เป็นต้น ซึ่งในประเทศไทยนั้น ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิควิธีการดังกล่าว และได้ข้อค้นพบดังนี้คือ อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ต้องระบุชื่อ (สุภาพร โภเอนกุล 2523) อัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้า สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามแบบธรรมดา (วิจิตร ประสาทเวทยกุล 2523) แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวและสีฟ้า และแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีประมาณ 4-8 หน้า จะได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนมากที่สุด และการติดตามแบบสอบถามโดยใช้การ์ด จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายที่เป็นทางการ และจดหมายที่ไม่เป็นทางการ (วิไลวรรณ ศาครวิมล 2523) การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบมีผลทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืน มากกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบ (อัญชลี คงมั่น 2523) อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ส่งไปยังสถานที่ต่างกัน (ที่บ้านและที่ทำงาน) และอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ใช้



จดหมายนำ และจดหมายติดตามที่ออกโดยบุคคลที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (สุเทพ ไชยบุตร 2527) อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่างประชากร สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่างประชากรในระยะก่อนการติดตาม ส่วนในระยะหลังการติดตามครั้งที่ 1 และ 2 นั้นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน (นิชัย แก้วสุวรรณ 2529) อัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและการพิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินและสีเขียวสูงกว่าการไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการพิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ แต่อัตราการตอบกลับคืนและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่กำหนดวันส่งกลับนั้นไม่แตกต่างจากแบบสอบถามที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ (สุชีรา ภักทรายุทธวรรตน์ 2531)

สำหรับในต่างประเทศนั้น ได้มีการศึกษาเพื่อค้นหาวิธีการที่จะแก้ปัญหาการได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ในอัตราที่ค่อนข้างต่ำ เช่นเดียวกับประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษา พบว่า มีเทคนิควิธีการที่จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน เทคนิควิธีการหนึ่งที่มีความสนใจ และได้ทำวิจัยไว้เป็นจำนวนมาก คือเทคนิควิธีการให้สิ่งตอบแทน ซึ่งวิธีการนี้ มีทั้งการส่งสิ่งตอบแทนไปพร้อม ๆ กับการส่งแบบสอบถาม และการสัญญาว่าจะส่งสิ่งตอบแทนไปให้ผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ส่วนสิ่งตอบแทนที่ให้นั้นก็มีทั้งที่เป็นเงิน และวัตถุหรือสิ่งของ การศึกษาในลักษณะนี้มีผู้ศึกษาและได้ขอค้นพบว่า เทคนิควิธีการให้สิ่งตอบแทนที่เป็นเงินนั้นจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนได้มาก (Erdos 1957 : 56-60) และจากข้อวิจารณ์ของ บราวน์ และ โคนีย์ (Brown and Coney 1977 : 385-387) ได้กล่าวโดยสรุปว่า "การส่งสิ่งตอบแทนไปพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้นจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับได้มาก" จากผลการวิจัยของ ออร์ และเนย์แมน (Orr and Neyman 1965 : 373-378) ได้พบว่า การใช้เงินจำนวนเพียงเล็กน้อยเป็นรางวัลส่งไปพร้อมกับแบบสอบถามชุดใหม่ในการติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับคืน จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนได้มากขึ้น ในทำนองเดียวกันนี้ มาร์โลนี (Marlony 1954 อ้างถึงใน นิชัย แก้วสุวรรณ 2529 : 23) ได้ทดลองให้สิ่งตอบแทนเป็นเงิน 25 เซ็นต์ ผลปรากฏว่า อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน จากกลุ่มทดลองร้อยละ 86 และจากกลุ่มควบคุมร้อยละ 34 นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยหลายเรื่องที่ยืนยันว่า อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์จะเพิ่มขึ้น เมื่อให้สิ่งตอบแทนที่เป็นเงิน เช่น

ผลการวิจัยของ เออร์โดส, เคปฟาร์ท และเบรสเลอร์, คิมบอลล์, วัตสัน และไวส์แมน (Erdos, Kephart and Bressler, Kimball, Watson, and Wiseman, Quoted in Hopkins and Podolak 1983 : 169) ซึ่งพบว่า การให้เงิน 10 เซ็นต์ จะทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นร้อยละ 5-15 เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และยังพบว่า ถ้าเพิ่มเงินเป็น 25 เซ็นต์ จะมีผลทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นจากกลุ่มควบคุมในกลุ่มทดลองประมาณร้อยละ 17-37 และถ้าให้เงิน 1 ดอลลาร์ อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมดจะเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 10-52 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ถ้าให้เงินมากขึ้น อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นตามลำดับ และในทำนองเดียวกันนี้ จากผลการทดลองของ แฮ็คเลอร์ และ บอร์เกตต์ (Hackler and Bourgette 1973 : 276-281) ดูบ, ฟรีดแมน และ คาร์ลสมิธ (Doob, Freedman and Carlsmith 1973 : 346-347) ซึ่งผลการวิจัยทั้ง 2 เรื่องนี้พบว่า การให้สิ่งตอบแทนที่เป็นเงิน มีผลทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการวิจัยของ ฮัค และ กลีสัน (Huck and Gleason 1974 : 222-225) พบว่า การให้สิ่งตอบแทน (เงิน) เพื่อเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนนั้น จะมีผลเฉพาะการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกเท่านั้น ส่วนฟ็อกซ์, คลาส์ค และคิม (Fox, Crask and Kim 1988 : 467 -491) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน โดยวิธีการสังเคราะห์งานวิจัยที่ทำมาก่อนแล้ว (Meta Analysis Method) ผลการวิจัยพบว่า การให้สิ่งตอบแทนที่เป็นเงินเพียงเล็กน้อย โดยเฉลี่ยแล้วจะทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนที่เป็นไปในทิศทางบวก แต่เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างขอบเขตของการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกับขนาด หรือจำนวนของสิ่งตอบแทนที่ให้แล้ว พบว่าความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นไปในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง กล่าวคือ เมื่อเพิ่มขนาดของสิ่งตอบแทนจะทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มขึ้นนั้น และจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่เมื่อถึงจุด ๆ หนึ่ง อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน จะไม่เพิ่มตามสัดส่วนของขนาดหรือจำนวนของสิ่งตอบแทนอย่างเป็นระบบ

นอกจากการวิจัยโดยการให้สิ่งตอบแทนที่เป็นเงินแล้ว ยังมีการวิจัยที่ให้สิ่งตอบแทนที่เป็นวัตถุหรือสิ่งของ ซึ่งได้แก่ การวิจัยของ ลอเรนต์ และ พาร์รา (Laurent and Parra 1968 : 101-103) พบว่า การให้สิ่งตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน (หวีนลาสติก) มีผลทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าการไม่ได้ให้สิ่งตอบแทน และจากการวิจัยของนิเดอร์ฮอฟ

(Nederhof 1983 : 103-111) พบว่า การให้สิ่งตอบแทนเป็นปากกาลูกกลิ้งนั้นมีผลทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน ในระยะก่อนการติดตามระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง มีความแตกต่างกัน

สำหรับการเลือกประเภทของสิ่งตอบแทนนั้น โรบินสัน และเอจิม (Robinson and Agisim 1951 : 415-424) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ถ้าจะให้เกิดผลดีที่สุด ผู้ให้จะต้องเลือกสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม และต้องคำนึงถึงรสนิยมหรือความต้องการ และความสนใจของผู้รับด้วย กล่าวคือ การที่จะให้สิ่งตอบแทนประเภทใดนั้น จะต้องพิจารณาเสียก่อนว่าผู้รับต้องการอะไร ซึ่งข้อเสนอแนะนี้ยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ เดล คาร์เนกี ที่ว่า "ให้สิ่งที่เขาต้องการแล้วท่านก็จะได้รับสิ่งที่ท่านต้องการ" เนื่องจากการให้นั้น เป็นเครื่องผูกใจของฝากของแจกหรือของกำนัลเหล่านี้เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นความสัมพันธ์ และชะโลมจิตใจมนุษย์ (วิจิตร อาวะกุล 2528)

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นเงิน และวัตถุหรือสิ่งของแก่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่พบว่า มีผลทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้ให้สิ่งตอบแทน (กลุ่มควบคุม) นั้นสามารถอธิบายพฤติกรรมการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ด้วยแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ทางจิตวิทยาสังคม ดังนี้คือ การที่มนุษย์ได้มีพฤติกรรมหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปในั้น เนื่องจากมีสาเหตุให้เกิดการกระทำ กล่าวคือ พฤติกรรมทุกอย่างที่แสดงออกนั้นจะต้องมีสิ่งชักนำหรือหนุนหลังอยู่ นั่นคือจะต้องมีสิ่งเร้า ถ้าไม่มีอะไรมาเร้าอินทรีย์ การแสดงพฤติกรรมใด ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งอาจถือได้ว่าสิ่งเร้าที่เป็นตัวการสำคัญหรือเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้นนั้นเป็นสิ่งจูงใจ

(Incentive) (เนญทิพย์ ชัยวัฒน์ 2528 : 6) นอกจากนั้นยังมีทฤษฎีสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus - Response Theory) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะตอบสนองเร็วและมากขึ้น เมื่อมีการเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่ง ลัดดา กิติวิภาต (2530 : 147) ได้รวบรวมหลักในการเสริมแรงไว้ดังนี้

1. ควรเลือกสิ่งที่จะมาเสริมแรงตามความต้องการของผู้รับ
2. การเสริมแรงต้องเหมาะสมกับวัยและบุคลิกภาพ หรือสอดคล้องกับพฤติกรรม

ของผู้รับ

3. การเสริมแรงที่เป็นคำชมเชยไม่ควรจะยกยอจนเกินไป
4. ควรระลึกว่าการเสริมแรงบางอย่าง อาจมีผลสำหรับผู้รับคนหนึ่ง แต่อาจจะไม่มีผลสำหรับอีกคนหนึ่ง
5. ถ้าการเสริมแรงนั้น เป็นการให้สิ่งของไม่ควรเป็นของมีค่ามากนัก

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าหรือการเสริมแรงก็ตาม ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาทั้งนั้น รวมทั้งพฤติกรรมคำตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งถ้ามีสิ่งเร้าหรือมีการเสริมแรงก็จะเป็นการกระตุ้นทำให้ผู้ตอบ ตอบแบบสอบถามได้เหมือนกัน

นอกจากนี้ก็ยังมิตฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมคำตอบแบบสอบถามกลับคืนได้ ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ที่เน้นในเรื่องการเสริมแรงโฮแมนส์ (Homans 1958 อ้างถึง สุวิไล เรียงวัณสุข 2530 : 15) ได้ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมสังคมในการแลกเปลี่ยนสินค้าทั้งที่เป็นวัตถุ และไม่ใช่วัตถุ เขาเชื่อว่าคนที่ "ให้" ผู้อื่นจะก่อให้เกิดความกดดันที่ผู้อื่นจะต้อง "ให้" ตอบ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่สมดุลย์กัน ซึ่งในลักษณะนี้ตรงกับสำนวนไทยที่ว่า "หมูไปโก่มา" หรือถ้าจะกล่าวให้ตรงประเด็นมากกว่านี้ก็เข้าในทำนองที่ว่า "บุญคุณต้องตอบแทน" ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้ได้ปลูกฝังให้มีอยู่ในนิสัยคนไทยมานานแล้ว และสำหรับ ธิเบอร์ และเคลลี (Thibaut and Kelly 1959 อ้างถึงใน สุวิไล เรียงวัณสุข 2530 : 15) ก็เป็นผู้ได้พัฒนาทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเช่นกัน โดยเน้นว่าในการปฏิสัมพันธ์กันนั้น ผู้ร่วมติดต่อกันต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ถ้าทั้ง 2 ฝ่ายพบว่าในการคบกันนั้นได้ประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ก็จะยังคบกันอีกต่อไป แต่ถ้าคบกันแล้วเกิดผลเสียมากกว่าผลดีก็จะเลิกคบ ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายจะยุติลง ทฤษฎีนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่การเล่นการพนันถึงการสมรส และสำหรับทฤษฎีพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือนั้น ได้อธิบายว่า การให้ความช่วยเหลือเกิดจากความเห็นใจ ความจำเป็นของผู้ขอความช่วยเหลือ ปทัสถาน และประโยชน์หรือผลเสียที่ได้รับ ซึ่งนักทฤษฎีหลายท่านเชื่อว่า ถ้าพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดีที่จะได้รับ การให้ความช่วยเหลือจะลดลง ผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นได้แก่รางวัล อาจจะเป็นสิ่งของหรือการยอมรับหรือการชมเชยก็ได้ ส่วนผลเสียนั้นอาจจะเป็นการเสียเวลา รายได้ สูญเสียการยอมรับทางสังคมหรืออื่น ๆ

ดังนั้น ทฤษฎีที่ได้กล่าวมานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ในอัตราที่ต่ำได้ ทั้งนี้เพื่อจะทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาความเป็นมา และแนวคิดในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งมีเอกสารและผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ทางจิตวิทยาสังคมดังกล่าวมาทั้งหมดนั้น จะเห็นได้ว่าประเด็นที่เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สิ่งตอบแทนโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับนั้น น่าสนใจศึกษาค้นคว้าต่อไปสำหรับสังคมไทย โดยเฉพาะในวงการครู - อาจารย์ ซึ่งการศึกษาในลักษณะนี้ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความรู้หรือข้อค้นพบเพิ่มเติมต่อจากผลการวิจัยที่ผ่านมา และเพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่าวิธีการให้สิ่งตอบแทนนั้นมีผลทำให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทนหรือไม่ และการให้สิ่งตอบแทนตามระดับความต้องการนั้น มีผลทำให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนที่แตกต่างกันหรือไม่ และอย่างไร ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยอื่น ๆ ที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างประชากร ครู - อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ กับกลุ่มประชากรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลทำให้การวิจัยทางสังคมศาสตร์ มีความถูกต้องและเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนและกลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน ทั้งในระยะก่อนการติดตามและหลังการติดตาม ครั้งที่ 1 และ 2
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด ว่าแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งในระยะก่อนการติดตามและหลังการติดตาม ครั้งที่ 1 และ 2

สมมติฐานของการวิจัย

จากการวิจัยของ ออร์ และ นีย์แมน (Orr and Neyman 1965 : 373 - 378) พบว่า การใช้เงินเพียงเล็กน้อยเป็นรางวัลส่งให้พร้อมกับแบบสอบถามชุดใหม่สำหรับการติดตาม จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนได้มากขึ้น และผลการศึกษาของ เคปฟาร์ท และ เบรสเลอร์ (Kephart and Bressler 1958 : 123-132) และจากการศึกษาของ ไวส์แมน (Wiseman 1973 : 330-333) แฮ็คเลอร์ และบอร์เกตต์ (Hackler and Bourgette 1973 : 276-281) ฮัค และกลีสัน (Huck and Gleason 1974 : 222-225) ฮ็อบคินส์ และโปดูลีค (Hopkins and Podolak 1983 : 169-170) ผลปรากฏว่า การให้สิ่งตอบแทนที่เป็นเงิน โดยการส่งไปพร้อมกับแบบสอบถาม จะมีผลทำให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่า การไม่ได้ให้สิ่งตอบแทน นอกจากนี้ผลจากการวิจัยของ ลอเรนซ์และพาร์รา (Laurent and Parra 1968 : 101-103) และผลการศึกษาของ นีเดอร์ฮอฟ (Nederhof 1983 : 103-111) พบว่า การให้สิ่งตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน (วัตถุหรือสิ่งของ) นั้นมีผลทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทน รวมทั้งผลการศึกษาของ อัญชลี คงมั่น (2523) ก็ยังพบว่า การให้สิ่งตอบแทนที่เป็นหนังสือการประเมินทางการศึกษาแก่กลุ่มตัวอย่างประชากรทำให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ว่า

สมมติฐานข้อที่ 1

อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทน น่าจะสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน ทั้งในระยะก่อนการติดตามและหลังการติดตาม ครั้งที่ 1 และ 2

จากแนวคิดของโรบินสันและเอจิสิม (Robinson and Agisim 1951 : 415-424) ที่ได้เสนอไว้ว่า ถ้าจะให้สิ่งตอบแทนเพื่อให้เกิดผลดีที่สุดนั้น ผู้ให้จะต้องเลือกสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงรสนิยมหรือความต้องการและความสนใจของผู้รับด้วย และจากการศึกษานำปรากฏว่า ครู-อาจารย์มีระดับความต้องการสิ่งตอบแทนที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าคะแนนที่คำนวณได้ กล่าวคือ หนังสือจตุรมงหมายทางการศึกษาได้ค่าคะแนนมากที่สุด

ไม้โปรแทรกเตอร์ได้ค่าคะแนนอยู่ในลำดับปานกลาง และบัตรปฏิทินย่อส่วนได้ค่าคะแนนน้อยที่สุด ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ว่า

สมมติฐานข้อที่ 2

อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทน ที่อยู่ในระดับความต้องการต่างกัน น่าจะแตกต่างกันทั้งในระยะก่อนการติดตามและหลังการติดตาม ครั้งที่ 1 และ 2

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ครู - อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2532

2. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ เมื่อให้สิ่งตอบแทนที่ต่างกัน 3 ประเภทคือ ประเภทที่กลุ่มตัวอย่างประชากรมีความต้องการในระดับมากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุดเท่านั้น

3. การส่งแบบสอบถามเพื่อการทดลองครั้งนี้ จัดส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้ที่อยู่ตามสถานที่ ที่ทำงานของครู - อาจารย์ คือ โรงเรียน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระคือ สิ่งตอบแทนที่ต่างกัน โดยแยกเป็นสิ่งตอบแทนที่ครู - อาจารย์มีความต้องการในระดับมากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด ซึ่งมีดังนี้

ก) สิ่งตอบแทนที่ครู - อาจารย์มีความต้องการในระดับมากที่สุด คือ หนังสือจุดมุ่งหมายทางการศึกษา

ข) สิ่งตอบแทนที่ครู - อาจารย์มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ ไม้โปรแทรกเตอร์

ค) สิ่งตอบแทนที่ครู - อาจารย์มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด คือ บัตรปฏิทินย่อส่วน

4.2 ตัวแปรตาม คืออัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งแบ่งตามระยะเวลาของการทดลอง ได้แก่

- ก) อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ในระยะก่อน
การติดตาม
- ข) อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ในระยะหลังการ
ติดตามครั้งที่ 1
- ค) อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ในระยะหลัง
การติดตามครั้งที่ 2

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ถือว่า

1. การบริการของไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละเขตมีความรวดเร็วในการให้บริการรับส่งแบบสอบถามใกล้เคียงกัน
2. การปฏิบัติงานในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร แต่ละโรงเรียนในแต่ละท้องที่การศึกษา ไม่แตกต่างกันในระยะเวลาของการดำเนินการทดลอง
3. การติดตามแบบสอบถามนั้น ติดตามในช่วงเวลาเดียวกัน และใช้เวลาในการติดตามเท่ากัน (2 สัปดาห์)
4. แบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์นั้นจะเลือกเฉพาะฉบับที่ตอบสมบูรณ์

ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย

อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน หมายถึง ร้อยละ หรือสัดส่วนของแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนทางไปรษณีย์

สิ่งตอบแทน หมายถึง สิ่งของที่ผู้วิจัยส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่างประชากร พร้อมกับแบบสอบถาม เพื่อเป็นรางวัลตอบแทนความมีน้ำใจของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ได้ช่วยตอบแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกสิ่งตอบแทน 3 ประเภท ตามระดับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างประชากร ได้แก่ หนังสือจุลมุ่งหมายทางการศึกษา ไม้โป๊เรตกรเตอร์ และบัตรปฏิทินย่อส่วน ทั้งนี้ ได้มาจากการศึกษานำ (Pilot Study) (รายละเอียดเสนอไว้ในภาคผนวก ข.)

การให้สิ่งตอบแทน หมายถึง การส่งสิ่งตอบแทนไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปให้ตอบ

สิ่งตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด หมายถึง สิ่งของที่ได้รับความนิยมในระดับมากที่สุด ที่ผู้วิจัยส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ หนังสือจุดมุ่งหมายทางการศึกษา

สิ่งตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง หมายถึง สิ่งของที่ได้รับความนิยมในระดับปานกลาง ที่ผู้วิจัยส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ไม้โปรแทรกเตอร์

สิ่งตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการน้อยที่สุด หมายถึง สิ่งของที่ได้รับความนิยมในระดับน้อยที่สุด ที่ผู้วิจัยส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ บัตรปฏิทินย่อส่วน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยในการนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้กับการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ทั้งนี้จะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับผลดีที่สุด ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพของการวิจัยทางสังคมศาสตร์