

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร และรายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การใช้แบบสอบถามในการวิจัย

ตอนที่ 2 การบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (Pre-notification) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 1 การใช้แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบบสอบถามเริ่มใช้ในปี ค.ศ.1839 นับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมและคุ้นเคยของคนทั่วไป แบบสอบถามนิยมสร้างขึ้นเพื่อใช้วัดความคิดเห็นต่างๆ หรือวัดความจริงที่ยังไม่ทราบ ผลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปเปรียบเทียบกับความจริง ดังนั้น จึงไม่นิยมใช้แบบสอบถามกับความจริงที่ผู้วิจัยทราบแล้ว เพราะเป็นการเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

1.1 ความหมายของแบบสอบถาม

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2534) กล่าวว่า แบบสอบถาม เป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และรายการคำถามนี้ส่งให้คนกลุ่มหนึ่งเป็นผู้ตอบตามความสมัครใจ โดยทั่วไปนิยมใช้แบบสอบถามเพื่อมุ่งเก็บข้อมูลประเภทข้อเท็จจริง (Factual Information) ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมปกติ (Typical Behavior)

อุทุมพร จามรมาน (2530) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามว่า เป็นเครื่องมือที่สร้างเพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบเอง ปกติจะมีรายการข้อความหรือคำถามหลายข้อรวมกัน ในบางครั้งแทนที่จะเป็นข้อความอาจจัดทำในลักษณะของรูปภาพก็ได้

บุญชม ศรีสะอาด (2535) ได้กล่าวไว้ว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยชุดของข้อความที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยกาเครื่องหมายหรือ

เขียนตอบหรือกรณีที่กลุ่มตัวอย่างอ่านหนังสือไม่ได้หรืออ่านยาก อาจใช้วิธีสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม นิยมถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็นของบุคคล

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) กล่าวถึงแบบสอบถามว่าเป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อและความสนใจต่างๆ

บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์ (2531) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบ ซึ่งต้องถามให้ตรงและครบตามวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหาที่ต้องการวิจัยเป็นสำคัญ

วีรยา ภัทรอาชาชัย (2539) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทหนึ่งในจำนวนหลายแบบ ซึ่งเป็นที่นิยมมากกว่าเครื่องมือแบบอื่นๆ ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจะถามคำถามต่างๆ โดยคำถามเหล่านั้นจะครอบคลุมประเด็นปัญหาที่ต้องการทราบโดยทั่วไป แบบสอบถามจะนิยมใช้ถามเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็น ความรู้สึก ทัศนคติ ในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน ผู้ตอบสามารถอ่านคำถามเองโดยไม่ต้องอาศัยผู้มาชี้แจง

จากความหมายของแบบสอบถามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีชุดของข้อคำถามที่สัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษา มักมุ่งใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อและความสนใจต่างๆ

1.2 โครงสร้างของแบบสอบถาม

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) และ บุญชม ศรีสะอาด (2535) ได้กล่าวไว้ว่าแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยมีโครงสร้างที่ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก คำชี้แจง เป็นการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการต้องการข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะต้องชี้แจงให้ผู้ตอบเข้าใจว่าต้องการข้อมูลไปทำอะไร คำตอบนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไรบ้าง มีความสำคัญแก่ผู้วิจัยอย่างไร โดยทั่วไปก็มักจะทำให้เหตุผลว่าเป็นประโยชน์ทางวิชาการที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ต้องชี้แจงว่าคำตอบของเขาจะไม่เกิดผลเสียหรือก่อให้เกิดความเสียหายแต่อย่างใด เพราะผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อรวมทั้งต้องชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการตอบด้วย

ส่วนที่สอง ข้อมูลส่วนตัว ส่วนนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบซึ่งก็คือ ตัวแปรอิสระที่ศึกษานั้นเอง เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม เป็นต้น การกำหนดจำนวนตัวเลือกของตัวแปรบางตัว แล้วแต่เรื่องที่วิจัยของแต่ละคน

ส่วนที่สาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษา ซึ่งอาจเป็นความคิดเห็นหรือความสนใจหรือความต้องการหรือปัญหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งก็คือตัวแปรตามที่ต้องการศึกษานั้นเอง รูป

แบบคำถามก็อาจเป็นแบบปลายปิด ปลายเปิด หรือทั้ง 2 อย่างผสมกันก็ได้ ในส่วนที่สามนี้อาจแบ่งเป็นตอนๆ ก็ได้ แล้วแต่ว่าเรื่องที่ศึกษาจะถามเรื่องย่อยก็เรื่อง

1.3 รูปแบบของแบบสอบถาม

ตามความเห็นของนักการศึกษา (บุญชม ศรีสะอาด (2535), พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) และนิภา ศรีไพโรจน์ (2531)) สรุปได้ว่าข้อคำถามในแบบสอบถามอาจมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด หรือแบบปลายปิด แบบสอบถามฉบับหนึ่งอาจเป็นแบบปลายเปิดทั้งหมด เป็นแบบปลายปิดทั้งหมด หรือเป็นแบบผสมก็ได้

1. แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามแบบต่างๆ ผู้สร้างได้จัดเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบ และยังสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผล แต่มีจุดอ่อน คือ อาจไม่ได้คำตอบที่แท้จริง ทั้งนี้เพราะผู้ตอบอาจไม่เห็นด้วยกับคำตอบใดคำตอบหนึ่งที่กำหนดให้เลือก หรืออาจตีความหมายของคำถามแตกต่างไปจากสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการ แบบสอบถามปลายปิดมี 7 ชนิด ดังนี้

1.1 แบบให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง แบบนี้จะกำหนดคำตอบไว้ให้ 2 คำตอบแล้วให้เลือก 1 คำตอบ อาจจะถามเป็นตอบรับหรือปฏิเสธ

1.2 แบบให้เลือกหนึ่งคำตอบ แต่ละคำถามจะมีหลายคำตอบและจำนวนคำตอบไม่จำเป็นต้องเท่ากัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสถานการณ์ของคำถาม แต่ผู้ตอบต้องเลือกเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้น

1.3 แบบให้เลือกหลายคำตอบ เป็นรูปแบบที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบและผู้ตอบก็มีโอกาสเลือกตอบได้หลายคำตอบด้วย

1.4 แบบให้เลือกตามลำดับ เป็นแบบคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบตอบตามลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญ

1.5 แบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นแบบคำถามที่กำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบ ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว ลักษณะของคำถามแบบนี้อาจจัดให้อยู่ในรูปของตาราง

1.6 แบบผสม หมายถึงแบบสอบถามที่มีหลายรูปแบบอยู่ด้วยกัน

1.7 แบบเติมคำสั้นๆลงในช่องว่าง ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการเติมคำแต่ก็ไม่จัดว่าเป็นแบบปลายเปิดเพราะส่วนที่จะให้เติมมีความเฉพาะเจาะจง

2. แบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความต่างๆถามในลักษณะกว้างๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบอย่างอิสระด้วยคำพูดหรือข้อความของตนเอง แบบสอบถามชนิดปลายเปิดนี้ตอบยากและเสียเวลาในการตอบมาก เพราะผู้ตอบต้องคิดวิเคราะห์อย่างกว้างขวางเพื่อตอบคำถามนั้น ถ้าใช้ควบคู่กับแบบสอบถามอื่นๆ แล้ว ผู้ตอบส่วนใหญ่มักจะเว้นข้ามไปไม่

ตอบคำถามที่เป็นแบบปลายเปิด หรือไม่ก็ตอบเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แบบสอบถามชนิดนี้นิยมใช้เมื่อต้องการทราบเจตคติ แรงจูงใจ หรือเงื่อนไข ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นสาเหตุแห่งการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามชนิดปลายเปิดได้ คำถามปลายเปิดจะทำให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติเป็นไปตามสภาพความเป็นจริง อีกทั้งได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งแต่มีปัญหาต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมาก

นอกจากแบบสอบถามทั้ง 2 รูปแบบอีกรูปแบบหนึ่ง คือ แบบสอบถามแบบรูปภาพ (pictorial form) เป็นแบบที่ใช้รูปภาพแทนภาษา มีลักษณะคล้ายแบบสอบถามปลายเปิด แบบสอบถามรูปภาพมีความสำคัญอยู่ที่ต้องการสร้างภาพให้ชัดเจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน อาจเป็นภาพวาดหรือภาพถ่ายก็ได้ เหมาะสำหรับผู้ตอบที่เป็นเด็กหรือผู้ที่มีความรู้ทางภาษาเขียนน้อย

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

ก. การเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ (mailing method) เป็นการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างโดยทางไปรษณีย์ เหมาะสมสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่กระจัดกระจายกัน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีนี้ต้องมีจดหมายนำแนบไปด้วย โดยในจดหมายนำจะต้องชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้

1. แนะนำตัวผู้วิจัย และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ชี้แจงประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยและเหตุผลที่ต้องขอความร่วมมือจากผู้

ตอบ คุณค่าของคำตอบ

3. ชี้แจงการตอบและการส่งแบบสอบถามคืน
4. ให้คำสัญญาในการรักษาความลับของคำตอบ
5. ให้คำสัญญาในการส่งผลวิจัยมาให้ทราบเมื่อทำวิจัยเสร็จแล้ว

การให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามคืน ควรแนบซองเปล่าที่จำหน่ายซองถึงผู้วิจัย พร้อมปิดแสตมป์ให้เรียบร้อยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบในการส่งด้วย

ข. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีการอธิบายประกอบ (administering method) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งอยู่รวมกันเป็นกลุ่มอยู่แล้วในแห่งใดแห่งหนึ่งหรืออาจนัดหมายให้มารวมกันในสถานที่แห่งหนึ่งที่จัดขึ้นและผู้วิจัยสามารถอธิบายถึงวัตถุประสงค์ตลอดจนวิธีการตอบให้ฟังด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันก่อนที่จะลงมือตอบ ผู้วิจัยมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับผู้ตอบได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบตอบคำถามพร้อมกัน และเมื่อทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยก็จะเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองอีกเช่นกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีนี้ เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่รวมกันเป็นกลุ่มอยู่แล้ว และมีโอกาสได้ข้อมูลคืนอย่างครบถ้วน

ข้อสังเกต การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธี ข. มีน้อยกว่าวิธี ก. เพราะส่วนใหญ่เรื่องที่วิจัย กลุ่มตัวอย่างมักอยู่กันอย่างกระจัดกระจาย

1.5 ข้อดีและข้อจำกัดของการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์และเก็บด้วยตนเองโดยใช้

แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์

ก. ข้อดีของการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์โดยใช้แบบสอบถาม

จากการสรุปข้อดีและข้อจำกัดที่ อุกุมพร จามรมาน (2530) และ บุญธรรม กิจปรีดาปริสฺฐ์ (2531) พบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม มีข้อดีหลายประการ ดังนี้

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรขนาดใหญ่และอยู่กระจัดกระจาย
2. แบบสอบถามถึงมือผู้รับแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้านหรือไม่ยินดีพบผู้สัมภาษณ์
3. ส่งได้ทั่วถึงทุกห้องที่มีบริการทางไปรษณีย์
4. ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิดจะสะดวกต่อการสรุปผล เพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกันและเป็นรูปแบบเดียวกัน เป็นการควบคุมสภาวะการให้คล้ายคลึงกันและผู้ตอบตอบได้ง่ายไม่ยุ่งยาก
5. ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง
6. สามารถควบคุมแบบสอบถามให้ถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกัน จึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน
7. เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย
8. ผู้ตอบมีเวลานานพอที่จะใคร่ครวญหาคำตอบที่ตนแน่ใจจริงๆ ทำให้ได้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น

ข. ข้อจำกัดของการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์โดยใช้แบบสอบถาม

นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์โดยใช้แบบสอบถามจะมีข้อดีดังกล่าวในข้างต้นแล้ว ก็ยังมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนอยู่หลายประการด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจาก อุกุมพร จามรมาน (2530) และ บุญธรรม กิจปรีดาปริสฺฐ์ (2531) และนักวิจัยจากต่างประเทศ มีดังต่อไปนี้

1. ได้รับแบบสอบถามคืนในอัตราต่ำ ข้อจำกัดนี้เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ให้นักวิจัยเกิดความท้อถอย ที่จะนำการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์มาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ทำให้ได้ข้อสรุปที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเพราะข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร
2. เป็นการเก็บข้อมูลแบบขอร่องให้กลุ่มตัวอย่างตอบอย่างจริงจัง ข้อมูลจะเชื่อถือได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ตอบ
3. บางทีผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญของแบบสอบถามอาจจะละเลยไม่ตอบ หรือขาดการพิจารณาให้รอบคอบ ทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ
4. มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจไปอีกทางหนึ่ง คำตอบที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือตอบไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ
5. ผู้ตอบบางกลุ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแบบสอบถาม
6. ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านและเขียนหนังสือไม่ได้
7. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้ตอบด้วยตนเอง ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง
8. เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่ต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเหมือนกับการสัมภาษณ์ที่ผู้ถามและผู้ตอบมีปฏิริยาโต้ตอบกัน ซึ่งแบบสอบถามให้ปฏิริยาโต้ตอบทางเดียว
9. เสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแสตมป์ กระดาษซองจดหมาย และค่าจ้างคนะทำงาน
10. เสียเวลาในการจัดพิมพ์เอกสารแบบสอบถาม ติดแสตมป์ และนำไปส่งยังที่ทำการไปรษณีย์หรือตู้ไปรษณีย์ซึ่งเป็นการไม่สะดวก
11. ต้องผ่านกระบวนการจัดส่งทางไปรษณีย์ เสียเวลาอย่างน้อย 1 วัน สำหรับพื้นที่ที่ผู้รับอยู่ไกลกับผู้ส่งแบบสอบถาม
12. ขาดความน่าเชื่อถือ
13. ผู้ส่งไม่สามารถทราบได้ว่าแบบสอบถามที่ส่งไปนั้นถึงมือผู้รับหรือไม่ถ้าใช้ไปรษณีย์ธรรมดา

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

- ก. ข้อดีของการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม
1. ถ้าไม่เข้าใจ ผู้ตอบสามารถซักถามได้
 2. ผู้ตอบเกิดความเกรงใจ เลยจำเป็นต้องตอบ
 3. ได้รับแบบสอบถามคืนมาก
 4. ผู้ตอบไม่มีโอกาสขอความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือกัน
 5. สภาพการณ์ของสถานที่ตอบเหมือนหรือใกล้เคียงกัน

6. เกิดความสัมพันธ์ส่วนตัว เพราะการเผชิญหน้ากัน เลยมีความร่วมมือสูง

ข. ข้อเสียของการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม

1. คนตอบมักจะอาย เพราะทราบว่ามีคนรู้สิ่งที่ตนตอบอย่างน้อย 1 คน
2. คนตอบจะระวังตัวเพราะนี่ถือว่าเป็นเรื่องราชการ
3. เปลืองแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่าย
4. เสียเวลาฝึกเจ้าหน้าที่
5. อาจเผลอแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่จะสอบถามออกไปในขณะชี้แจง
6. ถ้าผู้ไปชี้แจงอธิบายได้ไม่ชัดเจนและไม่มีความสัมพันธ์เพียงพอ ความร่วมมือจะลดน้อยลงไปกว่าปกติ

จะลดน้อยลงไปกว่าปกติ

ตอนที่ 2 การบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลกที่เชื่อมต่อระหว่างหลายๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร และเพื่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ (Cavanagh, Rivard and Branscomb 1997, Winship and McNab 1996)

มีการคาดกันว่าในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ประมาณ 100 ล้านคนขึ้นไป อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงประมาณ 15 เปอร์เซ็นต์ต่อเดือน (ยีน ภู่วรรณ, 2540) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตกำลังเป็นที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสะดวกในการเลือกซื้อบริการอินเทอร์เน็ตที่มีจำหน่ายโดยทั่วไปในรูปของ package พร้อม E-mail address ซึ่งเปรียบเสมือนชื่อและบ้านเลขที่ของตนในอินเทอร์เน็ตที่จะทำให้คนอื่นส่งจดหมายมาถึงได้ โดยเสียค่าบริการเป็นรายชั่วโมงตามที่ตกลงไว้กับบริษัทที่ให้บริการ (ซึ่งมีการแข่งขันกันหลายบริษัท) หากจำนวนชั่วโมงที่ได้รับบริการครบแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถซื้อ package ใหม่โดยไม่จำเป็นต้องซื้อของบริษัทเดิมก็ได้ นับได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกและสนองต่อความต้องการของผู้ที่ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ในส่วนของมหาวิทยาลัยเรียกได้ว่าเกือบจะทุกมหาวิทยาลัยที่มีบริการให้ account แก่นิสิต นักศึกษา ของตน เพื่อให้นิสิตนักศึกษาสามารถค้นคว้าหาความรู้ และเป็นผู้ที่มีความก้าวหน้าทันต่อเทคโนโลยีสื่อสารในปัจจุบันเป็นสิ่งสำคัญ ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ต มีบริการต่างๆ มากมายที่จะพัฒนาให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งบริการหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมสูงสุดในขณะนี้คือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : Electronic mail) เป็นบริการที่ให้บริการระบบไปรษณีย์สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มีบริการรับส่งจดหมายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและความคิดเห็น ซึ่งได้รับความนิยมอย่างสูงสุดจากผู้ใช้บริการจากการศึกษาผลการวิจัยของ พจนารถ ทองคำเจริญ (2540) พบว่ามีความสอดคล้องกับ สุนิสรา เหลืองสมบูรณ์ (2537) และมัทฐพล อรุณสวัสดิ์ (2539) คือ ในปัจจุบันผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตนิยมใช้บริการด้านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว (มีความเร็วสูงพอกับการส่งโทรสาร) ประหยัดค่าใช้จ่ายมาก ซึ่งมีการคาดกันว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หนึ่งฉบับมีค่าใช้จ่ายเพียง 50 สตางค์ เท่านั้น (ดนูพล กิ่งสุคนธ์, กรภัทร์ สุทธิดาราทา และ จีราวุธ วารินทร์, 2542)

สรุปได้ว่า ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญที่สุด (ดนูพล กิ่งสุคนธ์, กรภัทร์ สุทธิดาราทา และ จีราวุธ วารินทร์, 2542) และจะกลายเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวัน ซึ่งนำไปใช้ได้กับสภาพสังคมของประเทศไทยที่มีสภาพการจราจรติดขัด การติดต่อสื่อสารทางไปรษณีย์ที่เป็นไปค่อนข้างล่าช้าหากบุคคลที่ต้องการติดต่ออยู่ไกลจากผู้ติดต่อ และทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันกับประชากรโลกในทุกๆ ด้านอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

Sproill, L. S. (1986) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Using Electronic Mail for Data Collection in Organizational Research นับเป็นบุคคลแรกที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ e-mail โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยสาเหตุผลที่ว่าต้นทุนต่ำ Sproill ได้ทดลองกับพนักงานของแผนกวิจัยและพัฒนา กับแผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทแห่งหนึ่ง โดยขอรับรองให้ผู้ตอบ 30 คนตอบข้อความทาง e-mail และอีก 30 คน ตอบทางกระดาษ ซึ่งผลการทดลองพบว่า คำตอบที่ถูกส่งกลับมาทาง E-mail ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครึ่งเดียวของคำตอบที่ถูกส่งกลับมาทางกระดาษ แต่คำตอบที่ตอบถูกส่งกลับมาทางกระดาษนั้นมีความสมบูรณ์มากกว่าคำตอบที่ถูกส่งกลับมาทาง E-mail นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีความลำเอียงจากคำตอบจากผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่ม และไม่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนคติต่อทั้งสองสื่อของผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่ม

Bachmann, D., Elfrink, J. and Gary, V. (1996) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Tracking the progress of E-mail vs. Snail mail. สรุปไว้ว่าในการส่งแบบสอบถามด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีข้อดีอยู่ตรงที่กลุ่มผู้ตอบจะเป็นกลุ่มที่เฉพาะ นั่นก็คือกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามด้วยวิธีการส่งด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นับได้ว่ามีความประหยัด และมีความรวดเร็วกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ดังนั้นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์น่าจะเหมาะกับการใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

Alan, C. B. and Tse (1998) ได้ศึกษาเรื่อง Comparing the response rate, response speed and response quality of two methods of sending questionnaires : E-mail vs. Mail โดยศึกษาเกี่ยวกับประชากรในประเทศจีน ซึ่งพบว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการตอบกลับต่ำกว่าทางไปรษณีย์ แต่มีความเร็วในการตอบกลับสูงกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ สำหรับในด้านความสมบูรณ์ในการตอบกลับไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

Schuldt, B. A. and Jeff, W.T. (1994) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Electronic mail vs. Mail survey response rate. ซึ่งพบว่าอัตราการตอบกลับของการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าอัตราการตอบกลับของการตอบทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีความเร็วในการตอบกลับที่ดีกว่า นอกจากนี้ทั้งวิจัยทั้งสองคนก็ยังแนะนำว่าในอนาคต การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จะกลายเป็นสิ่งที่เป็มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งในประเด็นนี้อาจทำให้อัตราการตอบกลับมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นได้ รวมไปถึงความแตกต่างในด้านความเร็วและความประหยัดของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เป็นตัวกลางที่นิยมใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

Weible, R. and Wallace, J. (1998) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Cyber research : the impact of the Internet on data collection โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์, เครื่องโทรสาร, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ ทาง Web page พบว่าการตอบกลับทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีความเร็วที่สุด คือ ได้รับกลับคืนอย่างรวดเร็วที่สุดในวันเดียวกับวันที่ส่งแบบสอบถาม ส่วน Web page, การตอบทางโทรสาร และการตอบกลับทางไปรษณีย์ มีความเร็วเป็นอันดับต่อมาตามลำดับ แต่ข้อค้นพบที่ได้ก็คือ ผู้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางโทรสารจะทราบได้ภายใน 10 นาทีว่าแบบสอบถามที่ส่งไปถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามหรือไม่ นอกจากนี้ยังพบว่าต้นทุนที่ต้องใช้ในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ แสตมป์ กระดาษ และแรงงาน ซึ่งต้นทุนในส่วนนี้นับได้ว่าสูงเป็น 2 เท่าของการส่งทางโทรสาร และสูงถึง 3 เท่าของการส่งทางไปรษณีย์

Parker, L และคณะ (1992) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Collecting Data the E-mail Way โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับส่วนงานที่ทำงานเกี่ยวกับ TQM (Total Quality Management) ของบริษัท AT&T ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกจ้างจำนวน 140 คนที่อยู่ทั่วโลกด้วยการส่ง e-mail 100 คน และด้วยระบบ internal mail ของบริษัทอีกจำนวน 40 คน ผลที่ได้พบว่า อัตราการตอบกลับของ E-mail ที่ได้รับคิดเป็นประมาณเกือบสองเท่าของจดหมายบริษัท (68% และ 38% ตามลำดับ) Parker ได้กล่าวไว้ว่า E-mail ถือเป็นสื่อใหม่ที่ดูน่าเกรงขาม และสิ่งที่น่าสนใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับแบบสอบถามทาง E-mail ได้ส่งคำตอบแบบสอบถามกลับทาง

ไปรษณีย์ ดังนั้นอาจจะเป็นการทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นหากผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทางเลือกในการตอบกลับแบบสอบถามได้หลายทาง

Vazzana, G. S. และ Bachmann, D. (1994) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Fax Attracts : New technological advances make fax a promising alternative to mail surveys โดยเปรียบเทียบระหว่างโทรสารและไปรษณีย์ในการสำรวจผู้ใช้ CAD (Computer-aided design) ในหน่วยงานขนาดเล็กและขนาดกลาง พบว่าอัตราการตอบกลับและความสมบูรณ์ในการตอบกลับของข้อมูลมีความคล้ายกัน ในขณะที่อัตราการตอบกลับทางโทรสารมีความเร็วกว่าทางไปรษณีย์ (คิดเป็น 4.4 วัน สำหรับแบบสอบถามที่ส่งกลับทางโทรสาร และ 7.5 วันสำหรับแบบสอบถามที่ส่งกลับทางไปรษณีย์)

Oppermann, M. (1995) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง E-mail Surveys-Potentials and Pitfalls โดยทำการศึกษากับสมาชิกของสมาคมนักภูมิศาสตร์แห่งอเมริกันจำนวน 500 คน ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลทาง E-mail ซึ่งพบว่าจากการส่งแบบสอบถามในครั้งแรกมีการตอบกลับเท่ากับ 31.8 % และจากการส่งในครั้งที่สองมีการตอบกลับเท่ากับ 17 % รวมอัตราการตอบกลับทั้งหมดเท่ากับ 48.8 %

Palmquist, J. and Stueve, A. (1996) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Stay plugged in to new oppertunities โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปรียบเทียบการเก็บรวบรวมข้อมูลทางระบบ online กับทางโทรศัพท์ Palmquist and Stueve ได้ยืนยันความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการสำรวจข้อมูลด้วยระบบ online มีแนวโน้มที่จะมีอายุน้อย และมีฐานะดีกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบด้วยระบบ online มีความตั้งใจในการตอบคำถามมากกว่าผู้ตอบที่ตอบทางโทรศัพท์ตามปกติ รวมไปถึงความสนใจในการตอบคำถามนั้นเป็นผลมาจากความแปลกใหม่ ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบ online มีต้นทุนที่ต่ำกว่าและเร็วกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรศัพท์ แต่ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรศัพท์จะยังคงมีอยู่ในยุทธวิธีของนักวิจัยต่อไป และท้ายที่สุดพวกเขาสรุปว่าสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จในการการวิจัยทางการตลาดนั้นก็คือการเลือกและเก็บรวบรวมด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสำหรับงานที่เหมาะสม

ตอนที่ 3 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (Pre-notification) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (Pre-notification)

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ส่วนมากจะใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มใหญ่หรือมีจำนวนมาก การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถได้คำตอบที่มั่นคงแน่นอน เป็นลายลักษณ์อักษร และคำตอบที่ได้จะแสดงถึงความคิด

และประสบการณ์ของผู้ตอบ แต่มักได้การตอบกลับที่ต่ำ จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่าปัจจัยที่สามารถทำให้อัตราการตอบกลับมีค่าสูงที่สุดนั้น คือ ปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การเตือน การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การใช้จดหมายนำ การติดตามการลงนามในจดหมายนำ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจ วิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เนื่องจาก Brennan (1992) ได้ยืนยันว่าวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นการประหยัดกว่าวิธีติดตามแบบสอบถาม เนื่องจากไม่ต้องแนบแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบอีกครั้ง อีกทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับซองที่จะต้องใส่แบบสอบถามด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามไปให้ สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ ซึ่ง Dillman (1978) กล่าวถึงเหตุผลที่การแจ้งล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้น เป็นเพราะ

1. เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบ ลดการทิ้งแบบสอบถามโดยไม่ตั้งใจของผู้ตอบที่มีความสนใจ
2. เป็นการแสดงถึงความไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบ ภายใต้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทำให้ทราบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถทำได้โดยการติดต่อก่อนส่งแบบสอบถามโดยวิธีการใช้จดหมาย ไปรษณียบัตร การ์ด โทรศัพท์ หรือการไปติดต่อด้วยตนเอง ดังมีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมีต่อไปนี้

วิระยุทธ ชาติตะกานจัน (2537) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างวิธี ตำแหน่งของผู้ตอบและการติดตามทางไปรษณีย์ ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการ์ด ไปรษณียบัตร จดหมาย และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2531) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยใช้จดหมายนำ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และคิดเป็นร้อยละ 77.25 และ 65.50 ตามลำดับ

จรินทร์ กองศรี (2535) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามที่มีต่อ อัตราการตอบกลับและความสมบูรณ์ในการตอบกลับของข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า ในการแจ้งล่วงหน้า ไม่มีความแตกต่างกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าหรือ การติดตาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับเหตุผลที่เชื่อว่าการแจ้งล่วงหน้าใช้กระตุ้นเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับอย่างได้ผล แต่ทั้งนี้ จรินทร์ กองศรี ได้อภิปรายไว้ว่า อาจเป็นเพราะในช่วงเวลาที่ส่งแบบสอบถามไปให้ นั้นเป็นช่วงที่ผู้ตอบ มีภารกิจที่จะต้องทำ ทำให้ลืมตอบแบบสอบถาม เมื่อไม่มีการกระตุ้นครั้งใหม่ให้ผู้ตอบระลึกได้ว่ายังไม่ได้อตอบแบบสอบถาม ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ทำการตอบกลับคืนมา

Chiu, I. and Brennan, M. (1990) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง The effectiveness of some techniques for improving mail survey response rates: A meta-analysis ซึ่งทำการศึกษา เมตต้า โดยเน้นที่เทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางโทรศัพท์กับทางจดหมาย และเทคนิคการติดตามทางจดหมายกับทางไปรษณีย์บัตร พบว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์หรือจดหมายเป็นวิธีที่มี ประสิทธิภาพในการเพิ่มอัตราการตอบกลับที่สำคัญ โดยการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพมากกว่าทางจดหมาย การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางโทรศัพท์ทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 30 ในขณะที่การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางจดหมายจะทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มสูงขึ้น คิดเป็นประมาณร้อยละ 15 และเมื่อมีการติดตามทางจดหมายหรือไปรษณีย์บัตรอัตราการตอบกลับจะ สูงกว่าไม่มีการติดตาม โดยพบว่าการติดตามทางจดหมายจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการติดตามทาง ไปรษณีย์บัตร แต่อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์งานวิจัยก่อนๆ ก็ยังไม่ม้งานวิจัยใดที่บอกว่าการใช้ เทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีประสิทธิภาพมากกว่าหรือน้อยกว่าการใช้เทคนิคการติดตาม

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษางานวิจัยของ คมกริช ทัทภักฟ้า (2540) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียน ไทย จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมก่อนการใช้อินเทอร์เน็ตที่นักเรียนสายวิทยาศาสตร์แตกต่างจากนักเรียนสายศิลปศาสตร์ เรียนรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตจากการอ่านหนังสือค้นคว้าด้วยตนเองมากกว่านักเรียนสายศิลปศาสตร์ เนื่องจากเป็นไปตามลักษณะของนักเรียนสายวิทยาศาสตร์ที่ชอบศึกษาค้นคว้าในการเรียนรู้ ส่วนนักเรียนสายศิลปศาสตร์ใช้อินเทอร์เน็ตเพราะต้องการความเพลิดเพลินและสามารถพูดคุยกับคนอื่น ๆ ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งนักเรียนสายศิลปศาสตร์เป็นสายการเรียนที่เกี่ยวข้องกับความ สัมพันธ์ของมนุษย์จึงใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนสายศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างจากนักเรียนสายวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนักเรียนสายศิลปศาสตร์เข้าเว็บไซต์ ประเภทความบันเทิงใช้สนทนาออนไลน์ (IRC/talk/chat) เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน และใช้บริการ

กลุ่มข่าวเพื่อความบันเทิงสนุกสนาน ซึ่งพฤติกรรมทั้งหมดนักเรียนสายศิลปศาสตร์จะมีค่าเฉลี่ยของการใช้มากกว่า

ส่วนพฤติกรรมหลังการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้ นั่นคือประโยชน์ที่ได้จากการใช้อินเทอร์เน็ตคือได้รับความเพลิดเพลิน โดยเฉพาะนักเรียนสายศิลปศาสตร์ที่มีความแตกต่างจากนักเรียนสายวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ในด้านของการใช้บริการพบว่า นักเรียนสายศิลปศาสตร์ใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงสนุกสนาน โดยเข้าเว็บไซต์เกี่ยวกับความบันเทิงและใช้บริการกลุ่มข่าวรวมทั้งใช้บริการสนทนาออนไลน์ (IRC/talk/chat) เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ซึ่งแตกต่างกับนักเรียนสายวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ก็เป็นไปตามลักษณะเฉพาะของสาขาที่เรียนเพราะนักเรียนสายวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นสายที่มีลักษณะการเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารและเรียนรู้เกี่ยวกับมนุษย์

เรวดี คงสุภาพกุล (2538) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความบ่อยในการใช้ โดยนิสิตนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่านิสิตนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ และเป็นการใช้ตามสาขาวิชาที่ศึกษาคือ นิสิตนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จึงใช้ระบบในการคุยกับเพื่อนในขณะที่นิสิตนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์จะใช้ในงานบริการค้นคว้างานวิจัย ค้นความข้อมูลวิชาการ

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539) ทำการศึกษาเรื่อง สภาพ ความต้องการและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับบริหารระดับหัวหน้าภาควิชา อาจารย์ผู้สอน และนิสิตนักศึกษาที่เป็นสมาชิกของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถาบัน จำแนกเป็นสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ วิทยาศาสตร์กายภาพ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ส่วนของการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ของนิสิตแต่ละสาขาวิชา พบว่านิสิตนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด นิสิตนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด นิสิตนักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด และนิสิตนักศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด โดยทุกสาขาวิชาใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุดและรองลงมาคือใช้บริการการสืบค้นข้อมูล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้มีผู้ศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับช่องทางในการส่งแบบสอบถามในบริบทของต่างประเทศมาแล้ว แต่สำหรับประเทศไทยยังไม่มีผู้ใดศึกษา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าหากบริบทนั้นเป็นประเทศไทย การส่งแบบสอบถามด้วยช่องทางทางไปรษณีย์จะมี

ประสิทธิภาพมากกว่ากัน ซึ่งจะวัดด้วยอัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับ ประกอบกับผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม พบว่าเทคนิคหนึ่งที่ใช้ได้ผลดีในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น คือ การส่งจดหมายแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้วิจัยจึงสนใจว่า หากนำเทคนิคการส่งจดหมายแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไปใช้กับช่องทางการส่งแบบทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะได้ผลแตกต่างกับการส่งทางไปรษณีย์หรือไม่ อย่างไร ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในเรื่อง "การเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับ และความสมบูรณ์ในการตอบกลับระหว่างวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างกัน"