



บทที่ 1

บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิจัยเป็นการประดิษฐ์และการคิดค้นหาความจริงที่เกิดจากความอยากรู้ หรือข้อสงสัยของมนุษย์ต่อปรากฏการณ์ของชีวิตและธรรมชาติ โดยมีวิธีการแสวงหาคำตอบของปัญหาอย่างเป็นระบบ ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์มีระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอนในการดำเนินงานที่เฉพาะแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันอย่างใกล้ชิดและส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน

ขั้นตอนที่สำคัญมากขั้นตอนหนึ่ง คือ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งในปัจจุบันการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์เกือบร้อยละ 80 นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (อุทุมพร จามรมาน, 2530) และจากงานวิจัยของวีระศักดิ์ บรรณาธรรม (2523) และรัตติกร ทิมเจริญ (2531) พบว่าแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากที่สุด เนื่องจากการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่สะดวกประหยัดทรัพยากร ทั้งกำลังคนและเงิน นอกจากนี้ยังสามารถครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ได้

แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีปัญหาที่สำคัญ คือ กลุ่มตัวอย่างจะส่งแบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราที่ค่อนข้างต่ำและไม่สามารถที่จะแน่ใจได้ว่า คำตอบจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมานั้น ผู้ตอบตั้งใจตอบอย่างจริงจังหรือผู้ตอบแบบสุ่ม โดยไม่ได้อ่านข้อคำถามหรือคิดอะไรเลย (SAX, 1979) ดังที่สมศรี วงศ์สวัสดิ์กุล (2534) บอกว่า ข้อจำกัดที่สำคัญของการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ คือการได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาต่ำประมาณร้อยละ 40-60 ในกลุ่มที่ไม่สนใจเรื่องนั้น ๆ และไม่เก็บร้อยละ 80 ในกลุ่มที่ให้ความสนใจ

จากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรมากมายที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งพอจะสรุปได้เป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้ 3 ด้าน คือด้านตัวแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการจัดส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม และด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

1. งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม เป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ออกแบบรูปลักษณ์ (Appearance) ของแบบสอบถามให้ดึงดูดใจ น่าตอบ พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา (วิจิตร ประสาทเวทย์กุล, 2523) อัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า และแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว, สีฟ้า สูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว (วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523) แบบสอบถามที่มีความยาว 1 หน้า มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มีขนาด 3 หน้า (Stanton, 1939) อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีเขียวหรือหมึกสีน้ำเงิน สูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงหรือหมึกสีดำ (สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์, 2531) และแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบโดยการกาเครื่องหมายสูงกว่าแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบโดยการเขียนรหัสคำตอบ (บุญชอบ ศราธพันธุ์, 2535)

2. งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการส่งแบบสอบถาม วิธีการส่งทางไปรษณีย์ สถานที่รับ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การเตือนและติดตาม พบว่าอัตราการตอบกลับจากการส่งแบบสอบถามติดตามแบบชั้นหนึ่ง สูงกว่าการส่งแบบสอบถามติดตาม โดยการส่งแบบพิเศษ (Gullahorn, 1975) อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสูงกว่าการไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์, 2531) การเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน และการเตือน 1 ครั้งมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า การเตือน 2 ครั้งและการไม่ได้รับการเตือน (เชิงชาย เหมภักดิ์, 2534) และการติดตามแบบสอบถามโดยการใช้การ์ด มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายเป็นทางการและจดหมายไม่เป็นทางการ (วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523) กลุ่มที่ได้รับการเตือนและติดตามด้วยโทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการเตือนและการติดตามด้วยการ์ด และไปรษณีย์บัตร (กอบแก้ว ภูติธนาภิรักษ์, 2537)

3. งานวิจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ จดหมายนำ ข้อมูลที่ถาม การให้สิ่งตอบแทน พบว่า แบบสอบถามที่มีคำถามไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่คำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (สุภาภรณ์ โกเ่งกุล, 2523) แบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับวิชาชีพของผู้ตอบมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มี

เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของผู้ตอบ (นิชัย แก้วสุวรรณ, 2529) การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่า การไม่ให้สิ่งตอบแทน (อัญชลี คงมั่น, 2523)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น พบว่าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่างก็ประสบกับปัญหาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ยังไม่เป็นที่น่าพอใจเพราะยังมีอัตราการตอบกลับอยู่ในช่วงร้อยละ 70-80 เท่านั้น (วิจิตรา ประสาทเวกุล, 2523 วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523 สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน, 2531 และ เชิงชาย เทมพัฒน์, 2534) ซึ่งสมาคมการศึกษาของสหรัฐอเมริกา (NEA : National Education Association) พบว่าข้อมูลของแบบสอบถามที่จะถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรได้ นักวิจัยต้องได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าร้อยละ 90 (Engelhart, 1972) และอัตราการตอบกลับแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ที่ต่ำที่สุด ซึ่งทำให้ตัวประมาณค่าไม่มีความลำเอียง คือ อัตราการตอบกลับตั้งแต่ร้อยละ 95 (สุณี นิตยประชา, 2531)

เทคนิควิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในประเทศไทย ที่มีผู้ทำการศึกษามาแล้วนั้นพบว่าเทคนิควิธีการที่สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นอย่างได้ผลวิธีการหนึ่งคือการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบก่อนส่งแบบถามไปให้สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 12 (สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน, 2531) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fox และคณะ (1988) เกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่เมตาดาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคต่าง ๆ ของการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม พบว่าการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นสูงร้อยละ 9-47 และกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยของ จิรดา วุฒยากร (2536) ร้อยละ 66.7 มีความเห็นว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีผลต่อการตอบแบบสอบถาม เพราะเป็นการให้เกียรติให้ความสำคัญต่อผู้ตอบ ผู้ตอบได้เตรียมตัวเตรียมใจเป็นมารยาทที่ดีอย่างหนึ่ง และ Dillman (1978) กล่าวว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นการให้ความไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบ เป็นการลดการทิ้งแบบสอบถามโดยไม่ได้ตั้งใจ แต่ในปัจจุบันการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าสามารถทำได้หลายวิธีเช่น โทรศัพท์ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร และการด ซึ่งยังไม่สามารถทราบได้ว่าการติดต่อกับผู้ตอบโดยการใช้วิธีการใด จะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้สูงสุด

ประกอบกับสังคมไทยในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับบทบาทตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคล การยึดหลักอาวุโสอยู่มาก ดังนั้นตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบซึ่งเป็นตัวแปรด้านตัวผู้ตอบ

แบบสอบถาม ในประเทศไทยยังไม่มีนักวิจัยท่านใดได้ศึกษาไว้ แต่ในต่างประเทศ Berdie และ Anderson (1975) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของวิธีการติดตามแบบต่างๆ แยกตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ พบว่าการติดตามแต่ละวิธีมีประสิทธิภาพ แตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ ดังนั้นตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบจึงเป็นตัวแปรที่น่าจะต้องศึกษาว่า ในสังคมไทยนั้น ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบจะมีผลกระทบต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์หรือไม่ งานวิจัยที่จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง นั้นต้องเป็นงานวิจัยที่ให้ความรู้หรือข้อเท็จจริงใหม่ ๆ ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ ความเชื่อถือได้ของผลการวิจัย ซึ่งนอกจากอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่สูงแล้ว คุณภาพของข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับค้ำมายังเป็นสิ่งสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งด้วย ถ้าผู้ตอบ ตอบโดยไม่ได้ตั้งใจ ไม่ระมัดระวังหรือไม่ได้อ่านข้อคำถาม ข้อมูลที่ได้รับมาคงจะบิดเบือนความจริง ไม่ได้ให้ประโยชน์กับงานวิจัยแต่ประการใดเลย

Moser (1985) ให้ข้อสังเกตว่าสิ่งที่บ่งบอกถึงความไม่ถูกต้องของคำตอบคือความไม่สอดคล้องกันของคำตอบ (Inconsistency) ซึ่งจะแสดงถึงความสะเพร่าหรือความพยายามบิดเบือนคำตอบของผู้ตอบก็ได้ และ อุกุมพร จามรมาน (2533) ได้เน้นว่าการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ก่อนการวิเคราะห์เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการวิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้นั้น จะไม่ได้อะไรเลยกลับเป็นอันตรายเพราะทำให้ผู้วิจัยสรุปผลผิดพลาด อำนวยวิทย์ ชูวงศ์ (2519) ได้เสนอแนะว่าการตั้งคำถามเกินกว่าหนึ่งคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบอย่างเดียวกัน โดยคำถามทั้งสองต้องใช้คำไม่เหมือนกัน และแยกไว้คนละตอนในแบบสอบถาม จะช่วยตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบได้ และอนันต์ บัรวาน (2525) ให้ข้อเสนอนแนะว่าสเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการวัดความคงที่ของผู้ตอบ มีความเหมาะสมและน่าจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการที่จะตรวจสอบผู้ตอบว่าตอบอย่างจริงจังหรือตอบแบบลุ่ม โดยไม่ได้อ่านคำถาม เพราะถ้าผู้ตอบทำการตอบแบบลุ่มความน่าจะเป็นของ โอกาสที่จะตอบได้ตรงกันในข้อคำถามที่ซ้ำกัน หรือสื่อความหมายคล้ายกันมีน้อยมาก และ Popham (1981) ได้กล่าวว่า การตรวจสอบคุณภาพของคำตอบจากแบบสอบถามหรือแบบสำรวจต่างๆโดยทั่วไปนิยมใช้ข้อกระทงจำนวนหนึ่งแทรกปะปนไว้ระหว่างชุดของข้อกระทงทั้งหมดของแบบสอบถามนั้นๆ ชุดกระทงเหล่านี้ถือเป็นสเกลการตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบอาจเป็นสเกลที่วัดการแก้งคำตอบ (Faking) ความพึงปรารถนาทางสังคม (Social desirability) เซตคำตอบ

(Response set) ความคงที่ของผู้ตอบ (Self consistency) ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อของผู้สร้างแบบสอบถามหรือแบบสำรวจนั้นๆ

จากการศึกษาวิจัยของ สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2531) และอัญญา สุภานุสร (2535) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่านักวิจัยควรพยายามใช้เทคนิค และวิธีวิทยาการวิจัย ที่จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบกลับมาให้มากที่สุด ในระยะก่อนการติดตาม เพราะค่าเฉลี่ยของคะแนนความจริงใจในตอบ สูงกว่าการตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และสุชีรา ภัทรายุทธวรรณ, 2533) และความเที่ยงของมาตราประมาณค่าของแบบสอบถามในระยะก่อนการติดตามสูงกว่าหลังระยะการติดตาม (อัญญา สุภานุสร, 2535) ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบจะมีความจริงใจในการตอบลดลงเมื่อใช้ เวลาในการติดตามมากขึ้นและข้อมูลที่ได้รับกลับมาจะมีคุณภาพลดลง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบกลับทางไปรษณีย์ ที่ศึกษาโดยนิสิตปริญญาโทสาขาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 9 เล่ม พบว่ามีค่าเฉลี่ยร้อยละของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามก่อนการติดตามเพียงร้อยละ 59.37 เท่านั้น (นาคยา ทรายแก้ว, 2536) แบบสอบถามที่ตอบกลับมาในช่วงนี้ข้อมูลที่ได้มีคุณภาพสูงแต่ปริมาณน้อยไม่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการติดตามเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นเพราะ FOX และคณะ (1984) ได้ศึกษาวิเคราะห์เมทาดาของงานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคการเพิ่มอัตราการกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่าการติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นร้อยละ 11-35 และเทคนิควิธีการกระตุ้นการตอบกลับแบบสอบถามรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ได้ผลและนิยมใช้กันมากที่สุดคือการติดตามแบบสอบถาม (Berdie และ Anderson, 1974 อ้างในจรินทร์ กองศรี, 2536) จะเห็นได้ว่าการติดตามแบบสอบถาม มีทั้งผลดีและผลเสีย คือการได้รับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่สูงขึ้นแต่ข้อมูลที่ได้จะมีคุณภาพน้อยลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาตัวแปรการติดตามไปพร้อมกับตัวแปรอื่นๆ ด้วย อันจะทำให้เกิดข้อความรู้ที่จะทำให้มีการได้รับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่สูงขึ้น โดยไม่ต้องมีการติดตามได้ในที่สุด

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปเป็นคำถามวิจัยได้ว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและ การติดตามที่แตกต่างกัน จะได้รับอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่แตกต่างกันหรือไม่โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ครู-อาจารย์

ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะสามารถควบคุมสถานการณ์ในการรับและการส่งคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ใกล้เคียงกัน

ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์เป็นอย่างยิ่ง สามารถที่จะเพิ่มศักยภาพ และความเชื่อถือได้ของการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำให้องค์ความรู้ของวิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เมื่อได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้วิธีการติดต่อที่แตกต่างกัน 5 วิธี คือ การติดต่อโดยใช้โทรศัพท์ การ์ด ไปรษณีย์บัตร จดหมายและไม่มี การติดต่อ
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ และความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันคือ ตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอน
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการติดตามกับการไม่ได้รับการติดตาม
4. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม

### สมมติฐานการวิจัย

ทฤษฎีแรงขับ (Drives) ได้อธิบายไว้ว่าความหิวของสิ่งเร้าก่อนเกิดพฤติกรรม จะทำให้เกิดความต้องการและแรงขับในการตอบสนอง หรือเกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ประกอบกับทฤษฎีมนุษยนิยมของมาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญคุณค่า ซึ่งเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์

งานวิจัยของซูซีรา ภักทรายศวรรัตน์ (2531) ที่พบว่าอัตราการตอบกลับและความ  
 จริงใจในการตอบแบบสอบถามที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่มีการแจ้ง  
 ให้ทราบล่วงหน้า

FOX และคณะ (1988) พบว่าการแจ้งล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้  
 สูงขึ้น ร้อยละ 9-47

Stafford (1966) ได้ศึกษาผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ พบ  
 ว่าอัตราการตอบแบบสอบถามสูงกว่าการที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อน

Waisoner (1954, อ้างใน Linsky, 1975) พบอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่  
 ใช้โทรศัพท์แจ้งให้ทราบล่วงหน้า สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ติดต่อก่อนด้วยโทรศัพท์

ซึ่งการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการโทรศัพท์ ทำให้เกิดความเข้มของสิ่ง  
 เร้าและผู้ตอบรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญมีคุณค่ามากที่สุด

**สมมุติฐานข้อที่ 1** กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์ น่าจะมีอัตรา  
 การตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการัด ไปรษณียบัตร  
 จดหมายและกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มน่าจะมีอัตราการตอบกลับสูง  
 กว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

จากแบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทาง และทิศทางของการ  
 ติดต่อสื่อสาร ได้อธิบายว่าถ้าบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและระยะทางของการส่งสารใกล้ความ  
 พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก การติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการโทรศัพท์ทำให้  
 ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้สึกว่าอยู่ใกล้กันวิจัยและมีระยะทางการสื่อสารใกล้ จึงมีความ  
 พึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด ประกอบกับการโทรศัพท์เป็นการสื่อความหมายสองทางทำให้ผู้รับ  
 สารเกิดความพอใจให้ความร่วมมือในการทำงานมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

**สมมุติฐานข้อที่ 2** กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์ น่าจะมีความ  
 จริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วย การัด  
 ไปรษณียบัตร จดหมายและกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มน่าจะมีความ  
 จริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ตำแหน่งของบุคคลที่สังคมหรือกลุ่มกำหนดให้จะทำให้บุคคลแต่ละคนมีสถานภาพที่แตกต่าง  
 ต่างกันจึงจำเป็นต้องแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

งานวิจัยของ Berdie และ Anderson (1975) พบว่าตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหาร อาจารย์ นิสิตช่วยสอน และนิสิตในระดับปริญญาตรีมีอัตราการตอบกลับขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีการติดตาม โดยการติดตามอย่างเป็นทางการจะมีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้บริหาร และการติดตามอย่างไม่เป็นทางการจะมีประสิทธิภาพเป็นกลุ่มนิสิตผู้ช่วยสอน

บุคคลที่มีระดับตำแหน่งในองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งในองค์การต่ำ ทำให้คนที่มีความสนใจหรือให้ความสำคัญกับข่าวสารที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง น้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า ประกอบกับการที่ผู้ที่มีตำแหน่งสูงต้องมีการระงามากขึ้น

**สมมุติฐานข้อที่ 3** กลุ่มครูผู้สอน น่าจะมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้าหมวดวิชา

ระดับตำแหน่งของบุคคลภายในองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสาร โดยที่ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำจะมีความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสารมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูง

**สมมุติฐานข้อที่ 4** กลุ่มครูผู้สอนน่าจะมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม สูงกว่ากลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้าหมวดวิชา

Fox และคณะ (1988) พบว่าการติดตามแบบสอบถามจะมีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 11-35

Kephart และ Bressler (1958, อ้างใน Linsky, 1975) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 68 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็นร้อยละ 52

Scott (1961, อ้างใน Linsky, 1975) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่มีการติดตาม 2 ครั้ง กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามพบว่าอัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันคือ ร้อยละ 95.6 และ 78.4

**สมมุติฐานข้อที่ 5** กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถามน่าจะมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถาม

สมหวัง นิชยานวัฒน์ และ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2533) พบว่าในระยะก่อนการติดตามค่าเฉลี่ยของคะแนนความจริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่าระยะหลังการติดตาม



อัญญา สุภานุสร (2535) พบว่าความเที่ยงของมาตรฐานค่าในระยะก่อนการติดตามสูงกว่าหลังระยะการติดตาม

สมมุติฐานข้อที่ 6 กลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถามน่าจะมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถาม

งานวิจัยของ Berdie และ Anderson (1975) พบว่าตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหาร อาจารย์ นิสิตช่วยสอน และนิสิตในระดับปริญญาตรีมีอัตราการตอบกลับขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีการติดตาม

บุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์การต่ำย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ การได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจจากผู้อื่น มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์การสูง และหากได้รับสิ่งเร้าที่เหมือนกันเขาจะเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่ามีความสำคัญและเกิดความพึงพอใจมากกว่า

สมมุติฐานข้อที่ 7 กลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันเมื่อได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและการติดตามน่าจะมีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตการวิจัยโดยศึกษาตามประเด็นต่อไปนี้

1. ประชากร สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีอยู่ 3 กลุ่มคือ

1.1 ผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติราชการ ในปีการศึกษา 2537 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 530 คน

1.2 หัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติราชการ ในปีการศึกษา 2537 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,040 คน

1.3 ครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติราชการ ในปีการศึกษา 2537 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน

13,521 คน

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระมีอยู่ 3 ตัวแปร คือ

#### 1.1 วิธีการติดต่อแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- 1.1.1 การติดต่อด้วยโทรศัพท์
- 1.1.2 การติดต่อด้วยการจด
- 1.1.3 การติดต่อด้วยไปรษณียบัตร
- 1.1.4 การติดต่อด้วยจดหมาย
- 1.1.5 ไม่มีการติดต่อ

#### 1.2 ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1.2.1 ผู้บริหาร
- 1.2.2 หัวหน้าหมวดวิชา
- 1.2.3 ครูผู้สอน

#### 1.3 การติดตามทางไปรษณีย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1.3.1 มีการติดตาม
- 1.3.2 ไม่มีการติดตาม

### 2. ตัวแปรตามมีอยู่ 2 ตัวแปร คือ

- 2.1 อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
- 2.2 ความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

## ความจำกัดของการวิจัย

แบบสอบถามอาจไม่ถึงมือผู้รับอาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างย้ายโรงเรียน หรือลาออกของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระหว่างการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างอาจทำแบบสอบถามสูญหายทำให้อัตราการตอบกลับและข้อมูลที่ได้คลาดเคลื่อนไปบ้าง นอกจากนี้การที่มีเพียงตัวแปรการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะ เวลาของการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2 และตัวแปรการติดตาม

ทางไปรษณีย์ในทุกระยะเวลาของการตอบกลับเท่านั้นที่มีความแปรปรวนของประชากรไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรอื่นที่มีความแปรปรวนของประชากรแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวนอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกิดความคลาดเคลื่อนได้

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การบริการของ ไปรษณีย์ของแต่ละเขตในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
2. การบริการข่าวสารในโรงเรียนแต่ละโรงเรียนมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน
3. ภารกิจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทุกคน ตลอดช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่แตกต่างกัน

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า** หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้ ซึ่งมีอยู่ 5 วิธี คือ โทรศัพท์ การ์ด ไปรษณีย์บัตร จดหมาย และการไม่ติดต่อ เพื่อให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบโดยทำการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน

**ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ** หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ตอบที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อย่างเป็นทางการในโรงเรียน ซึ่งมีอยู่ 3 ตำแหน่ง คือผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอน

**การติดตาม** หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามหลังกำหนดวันส่งกลับ โดยการใช้จดหมายที่มีข้อความขอร้องกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา เนื่องจากผู้วิจัยยังไม่ได้รับแบบสอบถามจากผู้ตอบ และคำตอบนั้นเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งของผู้วิจัย เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของงานวิจัยในครั้งนี้ โดยจะติดตามครั้งแรกหลังจากครบกำหนดวันส่งกลับและจะติดตามครั้งที่ 2 หลังจากครบกำหนดวันส่งกลับ 14 วัน

**อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม** หมายถึง ร้อยละของการตอบแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งคำนวณได้จากจำนวนแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาหารด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบทั้งหมด คูณด้วย 100

**ความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม** หมายถึง คะแนนความคงที่ในการตอบข้อคำถาม หรือข้อกระทงคู่ขนานที่มีเนื้อหาเหมือนกัน โดยพิจารณาตั้งนี้ ถ้าผู้ตอบข้อกระทงที่สื่อความหมายคล้ายคลึงกันคู่ใดตรงกันได้ 1 คะแนน ห่างกัน 1 ระดับได้ 1/2 คะแนน ห่างกัน 2 ระดับได้ 1/3 คะแนน ห่างกัน 3 ระดับได้ 1/4 คะแนน

**ครูอาจารย์** หมายถึง ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติการสอนและสนับสนุนการสอนในปีการศึกษา 2537

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ได้ทราบถึงเทคนิคและแนวทางที่จะทำให้การวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรม-ศาสตร์ ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นโดย

1. ได้ทราบเทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ทำให้อัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งไปทางไปรษณีย์สูงขึ้น
2. ได้ทราบถึงผลของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
3. ได้ทราบถึงผลของการติดตามแบบสอบถามที่มีต่ออัตราการตอบกลับ และความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งไปรษณีย์