



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันงานวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์เกือบ 80% นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลจากแบบสอบถามที่จะเป็นตัวแทนของประชากรที่สามารถให้ผลสรุปที่ใกล้เคียงกับความจริงมีความคลาดเคลื่อนน้อยและเชื่อถือได้ สมาคมการศึกษาของสหรัฐอเมริกา (NEA) พบว่า ควรได้รับการตอบกลับคืนมา 90% (อุทุมพร จามรมาน, 2530) แต่การจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ มีข้อจำกัด คือ การได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาต่ำประมาณ 40-60% ในกลุ่มที่ไม่สนใจเรื่องนั้น ๆ และไม่เกิน 80% ในกลุ่มที่ให้ความสนใจหรือยังอยู่ในช่วง 70-80% เท่านั้น (วิจิตรา ประสาทเวทย์กุล, 2522; วิไลวรรณ ศากกรวิมล, 2523; สุชีรา ภัทรายุตวรธรรม, 2530; อัญชลี คงมัน, 2522 และ เจริญชัย เหมพัฒน์, 2534; สมศรี วงศ์สวัสดิ์กุล, 2534) การได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราต่ำนี้ นับเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้นักวิจัยเกิดความท้อถอยในการที่จะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Bedrie and Anderson, 1974; สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2530; ภัลลสร ลิมานนท์, 2529) และจากการวิจัยของสุณี พนิตประชา (2531) ได้ผลว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ต่ำสุดซึ่งทำให้ตัวประมาณค่าไม่ลำเอียง คืออัตราการตอบกลับตั้งแต่ 95% ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยหลายท่านได้พยายามศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับ ภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถามและคิดค้นหาเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีอัตราสูงขึ้น เพราะการมีอัตราการตอบกลับที่สูงขึ้นจะได้เปรียบเรื่อง การเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ ลดค่าใช้จ่ายในการติดตาม และลดความลำเอียงในการตอบ (Fox, Crask และ Kim, 1988)

การวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เกือบทั้งหมดเป็นการวิจัยเชิงทดลองภาคสนามเน้นการศึกษาตัวแปรจัดกระทำ (treatment) ตั้งแต่หนึ่งตัวแปร หรือมากกว่านั้นเพื่อดูว่าตัวแปรจัดกระทำ (treatment) เหล่านั้นมีอิทธิพลต่อการตอบกลับหรือไม่เมื่อมีการควบคุมตัวแปรเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม Fox, Crask และ Kim

(1988) ได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัยเหล่านั้นและสรุปตัวแปรจัดกระทำ (treatment) ที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ไว้ 5 ประเด็นด้วยกันคือ

1. จุดหมายนำ ตัวแปรที่ศึกษาคือ การใช้จุดหมายที่เป็นส่วนตัว การใช้จุดหมายขอรับรอง การใช้ข้อความเขียนเพิ่มเติมต่อท้ายจุดหมาย การบอกกำหนดวันส่งกลับ รูปแบบของจุดหมายนำและการรับรองว่าไม่เปิดเผยชื่อ

2. สิ่งจูงใจ ตัวแปรที่ศึกษาคือ จำนวนของสิ่งจูงใจ การสัญญาว่าจะให้สิ่งจูงใจ ชนิดของสิ่งจูงใจ และลักษณะผู้รับสิ่งจูงใจ

3. การติดต่อกับผู้ตอบ ตัวแปรที่ศึกษาคือ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รูปแบบการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า วิธีการติดตาม จำนวนครั้งในการติดตาม ระยะเวลาในการติดตาม ที่อยู่และสถานที่ทำงาน

4. กระบวนการส่งทางไปรษณีย์ ตัวแปรที่ศึกษาคือ วิธีการส่งให้ผู้ตอบ วิธีการส่งกลับ และวิธีการจัดส่งทางไปรษณีย์

5. ตัวแบบสอบถาม ตัวแปรที่ศึกษาคือ ชื่อเรื่อง ความยาว สี และรูปแบบ

สำหรับในประเทศไทยการวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้เริ่มทำกันอย่างจริงจังในรูปของวิทยานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และของนิสิตปริญญาโทสาขาวิจัยและสถิติ การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีผลงานวิจัยครั้งแรกในปี 2522 ปัจจุบันนี้มีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้รวมแล้วไม่น้อยกว่า 20 เรื่องโดยทุกเรื่องเป็นการศึกษาตัวแปรจัดกระทำ (treatment) หลายตัวที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยจำแนกตามลักษณะปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามรวมทั้งภูมิหลังของผู้ตอบและตัวแปรจัดกระทำสรุปเป็นงานวิจัย 5 กลุ่ม คือ ตัวแบบสอบถาม กระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การติดต่อกับผู้ตอบ การให้สิ่งจูงใจ และภูมิหลังของผู้ตอบ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวแบบสอบถาม

งานวิจัยในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ออกแบบรูปลักษณะ (appearance) ของแบบสอบถามให้ดึงดูดใจ น่าตอบ โดยศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 รูปแบบการตอบแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบโดยการกาเครื่องหมายจะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบโดยเขียนรหัสคำตอบ (บุญชอบ ศราธพันธุ์, 2535)

1.2 ความยาวของแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่มี 12 หน้า (วิไลวรรณ ศากกริมล, 2522)

1.3 การจัดหน้า พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา (วิจิตรา ประสาทเวทยากุล, 2523)

1.4 สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีเขียวหรือหมึกสีน้ำเงินสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงหรือหมึกสีดำ (สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน, 2531) และแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว สีฟ้า สูงกว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว (วิไลวรรณ ศากกริมล, 2523)

1.5 ลักษณะข้อมูลในแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ข้อมูลไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่ข้อมูลมีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (สุภาพร โภเณกุล, 2522; รัชนิ พึ่งพานิชย์กุล, 2535) แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู ในระยะก่อนการติดตาม และไม่พบความแตกต่างหลังการติดตาม (พิชัย แก้วสุวรรณ, 2529) อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและอาชีพพยาบาล ไม่แตกต่างกัน และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพพยาบาลมีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน (สุวรรณ มีทองคำ, 2533)

1.6 ประเภทของแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของแบบสอบถามปลายปิดสูงกว่าแบบสอบถามปลายเปิด (อุบล พวงมาลา, 2535; รัชนิ พึ่งพานิชย์กุล, 2535)

1.7 การลงชื่อผู้ตอบในแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ

2. ปัจจัยด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม

งานวิจัยในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารกับแบบสอบถามเรื่องวิธีการส่งแบบสอบถาม รูปแบบการส่งแบบสอบถาม การระบุวันส่งแบบสอบถามกลับคืน สถานที่รับแบบสอบถาม การเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการวิจัยดังนี้

2.1 วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า วิธีการส่งทางไปรษณีย์ ธรรมดาและลงทะเบียนมีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน (บุญชอบ ศราทธพันธุ์, 2535; อัญชลี คงมั่น, 2522)

2.2 การกำหนดวันส่งกลับ พบว่า การกำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการไม่กำหนดวันส่งกลับ (อนงค์ ลิมประไพพงษ์, 2534)

2.3 รูปแบบการส่งแบบสอบถาม พบว่า การส่งโดยการพับใส่ซองกับไม่ใส่ซอง มีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน (บุญชอบ ศราทธพันธุ์, 2535)

2.4 สถานที่รับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีสถานที่รับที่บ้านกับที่โรงเรียนไม่แตกต่างกัน (สุเทพ ไชยบุตร, 2527)

2.5 การเลือกผู้ตอบ พบว่า แบบสอบถามที่มีการเจาะจงตัวผู้ตอบมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่มีการเจาะจงตัวผู้ตอบ

3. ปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบ

งานวิจัยในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะของการเตือน การติดตาม การแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าและการใช้จดหมายนำเพื่อให้มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเพิ่มขึ้น ได้ผลการวิจัยดังนี้

3.1 การเตือน พบว่า การเตือนภายหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการเตือนภายหลังจากส่งแบบสอบถามไป 10 วัน การเตือนครั้งที่ 1 มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการเตือนครั้งที่ 2 และการไม่ได้รับการเตือน (เจิงชาย เหมทัศน์, 2534) กลุ่มที่ได้รับการเตือนทางโทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนด้วยการคและไปรษณียบัตร (กอบแก้ว ภูมิธนาภิรักษ์, 2537)

3.2 การติดตาม พบว่า การติดตามแบบสอบถามโดยใช้การ์ด มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (วิไลวรรณ ศากรวิมล, 2523) การติดตามด้วยโทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามด้วยการ์ดและไปรษณียบัตร (กอบแก้ว ภูมิธนาภิรักษ์, 2537) การติดตามแบบสอบถามทำให้อัตราการตอบกลับสูงกว่าการไม่ติดตาม (วิระบุทท ชาติภาณุจัน, 2538) การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตรหลังกำหนดวันส่งกลับครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2 มีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน (จรินทร์ กองศรี, 2535)

3.3 การแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบล่วงหน้า พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จ่ายหมายมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (ลูชีรา ภัทรายุตวรรัตน, 2530) ซึ่งมีผลขัดแย้งกับการวิจัยของจรินทร์ กองศรี (2535) ที่พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จ่ายหมายและการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน และจากการวิจัยของ วีระยุทธ ชาติภาณุจัน (2538) สรุปได้ว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกวิธีมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดต่อโดยใช้การ์ด ไปรษณียบัตรและจดหมาย

3.4 การใช้จ่ายหมายนำ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ การกำหนดวันส่งกลับแบบสอบถาม พบว่า การระบุวันส่งกลับแน่นอนกับการไม่ระบุมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ไม่แตกต่างกัน การกำหนดวันส่งกลับ 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ไม่แตกต่างกัน และการกำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่าการไม่ระบุวันส่งกลับ (อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์, 2534) แต่จากการวิจัยของ ลูชีรา ภัทรายุตวรรัตน (2530) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ไม่กำหนดวันส่งกลับมีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างจากแบบสอบถามที่กำหนดวันส่งกลับ

3.5 การลงนามในจดหมายนำ พบว่า เมื่อผู้ลงนามในจดหมายนำของแบบสอบถามมีตำแหน่งต่างกันจะมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่แตกต่างกันเมื่อไม่มีการติดตาม แต่หลังการติดตามพบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีผู้ลงนามในจดหมายนำมีตำแหน่งต่างกันมีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน (พิชัย แก้วสุวรรณ, 2529)

4. ปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจ

งานวิจัยในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้สิ่งจูงใจลักษณะต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนให้มากที่สุด ได้ผลการวิจัยว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน กลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุดและปานกลาง สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับความต้องการน้อยที่สุด ส่วนกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุดและปานกลาง อัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน (มารศรี กลางประพันธ์, 2534) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุบล พวงมาลา (2535) และ อัญชลี คงมัน (2522) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามเมื่อให้สิ่งตอบแทนและไม่ให้สิ่งตอบแทนแตกต่างกัน และพบว่า การให้

สิ่งจูงใจที่ให้ผลทันทีจะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการจูงใจที่ส่งผลในอนาคต (นาตยาทรายแก้ว, 2536)

5. ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบ

งานวิจัยในกลุ่มนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลในด้านคุณลักษณะ (characteristics) ของผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบที่มีภูมิหลังต่างกันมีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของสตรีไม่สัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามและไม่ทำให้มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถาม ผู้มีอายุมากมีแนวโน้มการตอบแบบสอบถามกลับคืนมากกว่า และเร็วกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และผู้ที่สมรสแล้วจะตอบแบบสอบถามเร็วกว่าผู้เป็นโสด (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2531) อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม เมื่อผู้ตอบมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ระหว่าง 10-20 ปี และสูงกว่า 20 ปี แตกต่างกัน (อุบล พวงมาลา, 2535) ผู้ตอบที่เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาและระดับประถมศึกษา มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา (ประไพพิศ อาจสำอาง, 2534)

จะเห็นได้ว่างานวิจัยเหล่านี้ได้ศึกษาปัญหาวิจัยเดียวกัน แต่มีลักษณะต่างคนต่างทำ โดยให้กลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่มและในบางเรื่องมีผลการวิจัยขัดแย้งกันอยู่ คือ จากการวิจัยของ พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ผลว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูสูงกว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู ในผู้ตอบที่เป็นครู แต่สุวรรณ มีทองคำ (2533) วิจัยได้ผลว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและอาชีพพยาบาลไม่แตกต่างกันในผู้ตอบที่เป็นพยาบาลและจากการวิจัยของสุธีรภัทรายุตวรธรรม (2530) พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยจดหมายมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของจรินทร์ก่องศรี (2535) ที่พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมายและไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกันซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากช่วงเวลาที่จะส่งแบบสอบถาม ผู้ตอบมีภารกิจมากและผู้วิจัยไม่มีการติดตามในกลุ่มนี้ จึงทำให้ได้ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกับผลการวิจัยที่ทำไว้ก่อน จากผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันนี้ทำให้เกิดปัญหาในการใช้ผลการวิจัย เพราะยังไม่มีการหาข้อสรุปว่าตัวแปรด้านใดจะทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเป็นปริมาณมากน้อย

เพียงใด ไม่มีการเปรียบเทียบว่าตัวแปรใดมีประสิทธิภาพสูงกว่ากัน และแตกต่างกันเป็นปริมาณเท่าใด (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2529)

สภาพความขัดแย้งของผลการวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ดังกล่าวข้างต้น มีลักษณะเช่นเดียวกับสภาพที่มีในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรม - ศาสตร์ ความขัดแย้งของผลการวิจัยนี้เป็นปัญหาที่นักสังเคราะห์งานวิจัยพยายามหาคำอธิบายว่าความขัดแย้งต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นเนื่องจากอะไร หากเกิดจากความคลาดเคลื่อนในการวิจัยแต่ละเรื่องจะจัดส่วนที่เป็นความคลาดเคลื่อนออกให้เหลือแต่ผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน และนำมาสรุปรวมกันได้ เทคนิคการสังเคราะห์งานวิจัยที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการดังกล่าวคือ เทคนิคการสังเคราะห์งานวิจัยด้วยวิธีวิเคราะห์ห่อภิมาณ (meta-analysis) ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณแนวใหม่ ที่ใช้วิธีการทางสถิติมาสังเคราะห์ นับเป็นวิธีการที่มีระบบได้รับการพัฒนาล่าสุด และเป็นวิธีการที่ให้ผลการสังเคราะห์งานวิจัยที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์มากที่สุด (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2530)

เทคนิคการวิเคราะห์ห่อภิมาณนอกจากจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ให้ได้ข้อสรุปที่เป็นข้อยุติสุดท้ายแล้ว ส่วนที่เป็นจุดเด่นอีกประการหนึ่ง คือ การให้ผลการสังเคราะห์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน (standard score) ที่บอกขนาดอิทธิพล (effect size) ของตัวแปรจัดกระทำที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม อันจะทำให้ได้ข้อความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากขึ้น (วิระยุทธ ชาติตะกานนท์, 2538) นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงคุณค่าของงานวิจัยเหล่านั้นและทำให้ทราบว่าน่าจะมีการทำวิจัยเรื่องนี้ในด้านใดเพิ่มขึ้นอีกบ้าง (สุทัศน์ สุกมลสันต์, 2530)

ในต่างประเทศมีการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก วิธีดำเนินการวิจัยในการสังเคราะห์งานวิจัยแตกต่างกันแยกได้เป็น 5 รูปแบบ คือ การสังเคราะห์งานวิจัยรูปแบบแรก ได้แก่ งานวิจัยของ Linsky (1975) และ Kanuk และ Berenson (1975) ซึ่งได้สังเคราะห์งานวิจัยในลักษณะการสรุปเชิงคุณภาพ (qualitative conclusion) เสนอผลการวิจัยโดยการบรรยาย ไม่มีการคำนวณค่าขนาดอิทธิพล (effect size)

การสังเคราะห์งานวิจัยรูปแบบที่สอง ได้แก่ งานวิจัยของ Armstrong และ Lusk (1987), Hopkins และ Gullickson (1992) ซึ่งได้สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกเป็นการกำหนดสมมุติฐานการวิจัยหลาย ๆ ข้อ ขั้นตอนที่สองเป็นการสืบค้นงานวิจัยที่จะนำมาสังเคราะห์ ขั้นตอนที่สาม

เป็นการคัดเลือก และรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่มีคุณภาพตามที่กำหนด รวมทั้งการติดต่อนักวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม ขั้นตอนที่ดีที่สุดเป็นการทดสอบสมมุติฐานวิจัย และขั้นตอนที่ห้าเป็นการสังเคราะห์ผลการวิจัยทั้งจากรายงานการวิจัย และข้อมูลจากนักวิจัย การสังเคราะห์ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักวิจัยที่ทำการศึกษา ทุกคนมาตรวจสอบความตรงของข้อมูล การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของ Armstrong และ Lusk (1987) นี้ ได้ใช้หลักการของการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (meta-analysis) โดยคำนวณหาค่าขนาดอิทธิพล (effect size) จากผลต่างระหว่างอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

การสังเคราะห์งานวิจัยรูปแบบที่สาม ได้แก่ งานวิจัยของ Heberlein และ Baumgartner (1978) ซึ่งได้ดำเนินการสังเคราะห์งานวิจัยตามหลักของ Glass โดยใช้ผลต่างอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ก่อนการจัดกระทำและหลังการจัดกระทำ เป็นค่าสถิติขนาดอิทธิพล วัตถุประสงค์ของการสังเคราะห์งานวิจัยเป็นการสร้างโมเดลการพยากรณ์ค่าสถิติขนาดอิทธิพลโดยใช้เทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบกลับ และคุณลักษณะงานวิจัยเป็นตัวพยากรณ์ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ถดถอย สร้างโมเดลพยากรณ์ที่มีตัวแปรพยากรณ์ห้าถึงสิบตัวแปร

การสังเคราะห์งานวิจัยรูปแบบที่สี่ ได้แก่ งานวิจัยของ Yu และ Cooper (1983) ซึ่งได้ดำเนินการสังเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้การเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับเพื่อหาค่าเฉลี่ยที่ถ่วงน้ำหนักของอัตราการตอบกลับที่เพิ่มขึ้น โดยดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่แรกเป็นการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยแต่ละเรื่องให้ได้จำนวนผู้ตอบและผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมนำมาใส่ในตารางการถ่วง (contingency table) ขั้นตอนที่สองเป็นการรวมจำนวนผู้ตอบ และผู้ไม่ตอบจากงานวิจัยแต่ละเรื่องจากตารางการถ่วงทุกตารางในขั้นตอนที่หนึ่งให้ได้เป็นตารางการถ่วงรวม ขั้นตอนที่สามเป็นการเปรียบเทียบสัดส่วนจากผู้ตอบและผู้ไม่ตอบจากตารางการถ่วงระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ (χ^2) และขั้นตอนสุดท้ายเป็นการสังเคราะห์งานวิจัยโดยการคำนวณหาขนาดอิทธิพล (effect size) จากค่าสัมประสิทธิ์ Phi (phi-coefficient) ซึ่งคำนวณได้จากค่าไค-สแควร์ ตามสูตร
$$\phi = \sqrt{\chi^2/N}$$
 ค่าขนาดอิทธิพลที่เป็นค่าสัมประสิทธิ์ Phi นี้มีค่าเท่ากับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ที่กำหนดค่าตัวแปรเป็นตัวแปรทวิภาค (dichotomous variables)

การสังเคราะห์งานวิจัยรูปแบบที่ห้า ได้แก่ งานวิจัยของ Fox, Crask และ Kim (1988) ซึ่งได้ใช้การวิเคราะห์หอกิมาณสังเคราะห์งานวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกคำนวณค่าขนาดอิทธิพลจากผลต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจากงานวิจัยแต่ละเรื่อง ขั้นตอนที่สองประมาณค่าขนาดอิทธิพลที่เป็นค่าประมาณไม่ลำเอียงและมีความคลาดเคลื่อนต่ำสุด (unbiased minimum variance estimator of effect size) ขั้นตอนที่สามคำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าประมาณขนาดอิทธิพล ซึ่งมีค่าเท่ากับค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความแปรปรวนของขนาดอิทธิพลจากงานวิจัยแต่ละเรื่อง ขั้นตอนที่สี่ทดสอบสมมุติฐานทางสถิติว่าค่าประมาณที่ไม่คลาดเคลื่อนและมีความแปรปรวนต่ำสุดของขนาดอิทธิพลเป็นศูนย์หรือไม่ โดยใช้สถิติไค-สแควร์ ทั้งนี้การทดสอบด้วยไค-สแควร์ เป็นการทดสอบรวม (combined test) และนำค่าประมาณที่ไม่คลาดเคลื่อนและมีความแปรปรวนต่ำสุดจากงานวิจัยแต่ละเรื่องมาทดสอบด้วยสถิติซี (Z-test) การดำเนินการสังเคราะห์งานวิจัย ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 นี้ จะวิเคราะห์สำหรับปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแต่ละปัจจัย ส่วนปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง จะดำเนินการในขั้นตอนที่ห้า คือการวิเคราะห์การถดถอยโดยการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนัก (weighted least squares)

จากการสังเคราะห์งานวิจัยทั้งห้ารูปแบบที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีเพียง 4 รูปแบบที่ใช้การสังเคราะห์เชิงปริมาณและวิธีวิทยาการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทำได้หลายแนวทางแตกต่างกัน สรุปได้เป็น 2 ประการ ความแตกต่างประการแรก คือ ความแตกต่างกันในประเด็นการกำหนดค่าตัวแปรขนาดอิทธิพล ในการสังเคราะห์งานวิจัยการกำหนดค่าขนาดอิทธิพลทำได้แตกต่างกัน 2 แบบ คือการใช้ผลต่างอัตราการตอบกลับและการใช้สัมประสิทธิ์พี จากการสังเคราะห์งานวิจัยทั้งหมดมีการสังเคราะห์งานวิจัย 3 รูปแบบที่ใช้ผลต่างอัตราการตอบกลับแบบสอบถามแทนค่าขนาดอิทธิพล และมีรูปแบบเดียวที่ใช้สัมประสิทธิ์พีแทนขนาดอิทธิพล ค่าขนาดอิทธิพลที่ได้จากสองวิธีดังกล่าวจะมีความแตกต่างกันคือ ค่าขนาดอิทธิพลที่ได้จากผลต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามจะบอกเฉพาะความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแต่ค่าขนาดอิทธิพลที่ได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พี จะให้ค่าที่ดีกว่าเพราะสามารถบอกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับอัตราการตอบกลับได้ด้วย แต่ในขณะนี้ยังไม่ม้งานวิจัยเรื่องใดที่ได้

ใช้ค่าขนาดอิทธิพลทั้งสองวิธีนี้ซึ่งเป็นวิธีที่จะให้สารสนเทศอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม

ความแตกต่างประการที่สองคือความแตกต่างในประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณทั้ง 4 รูปแบบ มีทั้งรูปแบบที่พยายามอธิบายความแปรปรวนในขนาดอิทธิพลด้วยตัวแปรพยากรณ์และรูปแบบที่เป็นการทดสอบสมมุติฐานว่าขนาดอิทธิพลมีค่าแตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ทั้งที่เป็นการทดสอบรวมและการทดสอบแยกสำหรับงานวิจัยแต่ละเรื่อง

สำหรับในประเทศไทยแม้ว่าจะมีงานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามไม่น้อยกว่า 20 เรื่องแต่ยังไม่มีการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงสนใจสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีในประเทศไทย โดยจะใช้วิธีการสังเคราะห์ตามวิธีการของ Fox, Crask และ Kim (1988) Yu และ Cooper (1983) Hebrlein และ Baumgartner (1978) อันเป็นวิธีการที่ใช้หลักการวิเคราะห์ห่อภิมาณเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นข้อยุติสุดท้าย โดยในการสังเคราะห์งานวิจัยครั้งนี้จะใช้ผลต่างอัตราการตอบกลับแบบสอบถามและค่าสัมประสิทธิ์ที่ แทนค่าขนาดอิทธิพล เพื่อให้ได้ผลการสังเคราะห์ที่สมบูรณ์

อนึ่ง เนื่องจากในต่างประเทศมีการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Fox, Crask และ Kim (1988) ได้ใช้ผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณของแต่ละเรื่องมาสังเคราะห์เข้าด้วยกัน การสังเคราะห์งานวิจัยดังกล่าว เป็นการสรุปรวมผลของปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งมีการแยกไว้เป็นด้าน ๆ แบบเดียวกับปัจจัยที่มีการศึกษาในประเทศไทย ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ทำขึ้นในประเทศไทยแล้ว ผู้วิจัยสนใจจะเปรียบเทียบผลการสังเคราะห์ของงานวิจัยที่ทำในประเทศไทยกับผลการสังเคราะห์งานวิจัยที่ทำเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ทำในต่างประเทศด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ทำขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ.2522-2538 เพื่อให้ได้ข้อมูลสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
2. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลสรุปจากผลการวิเคราะห์หาค่าความถี่ของงานวิจัยที่ทำเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างผลที่ปรากฏของไทยกับของต่างประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่พิมพ์เผยแพร่ตั้งแต่ปี พ.ศ.2522-2538 เหตุที่ผู้วิจัยเลือกเฉพาะงานวิจัยในช่วงเวลาดังกล่าว เพราะปี พ.ศ.2522 เป็นปีเริ่มแรกในการทำวิจัยเรื่องนี้ในประเทศไทย โดยทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ รวม 4 ด้าน คือ ด้านตัวแบบสอบถาม ด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บ ด้านการติดต่อกับผู้ตอบ และด้านการให้สิ่งจูงใจ กับปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสังเคราะห์ครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาตามวิธีการของ Fox, Clask และ Kim (1988) วิธีการของ Yu และ Cooper (1983) และวิธีการของ Heberlein และ Buamgartner (1978) เพราะวิธีวิทยาการสังเคราะห์เหล่านี้ใช้สำหรับการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามและให้ค่าขนาดอิทธิพลครบทั้งที่เป็นค่าความแตกต่างของอัตราการตอบกลับและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการวิจัยของไทยกับของต่างประเทศที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้ง 5 ด้านเหมือนกันแต่มีการศึกษาในปัจจัยย่อยที่เป็นไปไม่ตรงกัน ถ้ามีการวางรูปแบบการวิจัยที่ดีกว่านี้ทำให้งานวิจัยดีมากขึ้น

นิยามศัพท์

1. อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ หมายถึง ร้อยละของจำนวนแบบสอบถามที่นักวิจัยได้รับกลับคืน คำนวณจากจำนวนแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาหารด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คูณด้วย 100
2. เทคนิคที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม หมายถึง การจัดการกระทำที่นักวิจัยใช้เพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนมาได้แก่
 - 2.1 การจัดการกระทำด้านตัวแบบสอบถาม หมายถึง เทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแบบสอบถามให้น่าสนใจอันเป็นผลกระตุ้นให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วิธีการตอบแบบสอบถาม ความยาวแบบสอบถาม การจัดหน้า สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ ข้อมูลที่ถามในแบบสอบถาม และประเภทของแบบสอบถาม
 - 2.2 การจัดการกระทำด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บ หมายถึง รูปแบบที่นักวิจัยใช้ในการแจกและรวบรวมแบบสอบถามได้แก่ วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การกำหนดวันส่งกลับ รูปแบบการส่งแบบสอบถาม สถานที่รับแบบสอบถาม และการเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.3 การจัดการกระทำด้านการติดต่อกับผู้ตอบ หมายถึง เทคนิควิธีการที่นักวิจัยสื่อสารกับผู้ตอบเพื่อให้ผู้ตอบส่งมอบแบบสอบถาม ได้แก่ การใช้จดหมายนำ การเตือน และการติดตาม
 - 2.4 การจัดการกระทำด้านการให้สิ่งจูงใจ หมายถึง ลักษณะส่วนตัวการให้สิ่งตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ และสิ่งตอบแทนอาจอยู่ในรูปของสิ่งของเงินรางวัล หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ
3. ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบ หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบ ได้แก่ ภูมิฐานะ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจในเรื่องที่ตอบ และระดับการศึกษาของนักเรียนในปกครอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จากการวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อสรุปเกี่ยวกับขอบข่ายของงานวิจัยเรื่องอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ทำให้ทราบว่างานวิจัยเรื่องอัตราการตอบกลับแบบ

สอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีการศึกษาเทคนิคด้านใดบ้าง แต่ระดับเมื่องานวิจัยมากนักน้อยเพียงใดด้านใดยังมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาเพิ่มเติม และด้านใดที่ได้ข้อสรุปที่สมบูรณ์แล้ว

2. จากการวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อสรุปเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ว่าตัวแปรใดมีประสิทธิภาพในการเพิ่มอัตราการตอบกลับมาน้อยกว่ากันเพียงใดและมีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความแปรปรวนของขนาดอิทธิพลซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยได้ทราบ และนำไปวางแผนใช้เทคนิคดังกล่าวให้เป็นประโยชน์ในงานวิจัยต่อไปได้

3. การใช้วิธีวิทยาการวิจัยตามแนวทางของ Fox, Crask และ Kim (1988) Yu และ Cooper (1983), Haberlein และ Baumgartner (1978) นับเป็นนวัตกรรมทางการวิจัยในประเทศไทย ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับหรืองานวิจัยที่คล้ายคลึงกันต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย