

ผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างวิธี ตำแหน่งหน้าที่ ของผู้ตอบและการติดตามทางไปรษณีย์ที่มีต่ออัตรา การตอบกลับและความจริงใจ ในการตอบแบบ สอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์*

วิระยุทธ ชาดะกาญจน์

ABSTRACT

The purposes of this study were to compare the effects of differrent pre-notification methods, respondents' positions, and follow-up mailings on response rates and sincere responses of mailed questionnaires. The subjects were 1,500 teachers in secondary schools under the jurisdiction of the Department of General Education, Ministry of Education, located in Bangkok metropolis, equally classified by the positions of school administrationtors, heads of department, and instructors. The 5×3×2 factorial design was used with the analysis of 3-way ANOVA of three factors with one percentage per cell followed by post hoc of Z-Proportion. The 3-way ANOVA followed by post hoc of Student-Newman-Keuls was used for the analysis of sincere responses. The findings were as follows;

1. All methods of pre-notifications significantly effected on response rates, and pre-notification by telephone had higher response rates than using cards, postcards, and letters.
2. The response rates of the instructors were found higher than those of heads of departments and adminitrators.
3. The follow-up mailings effected higher response than nonfollow-ups, but sincere responses were not differrent.
4. There was an interaction between pre-notification methods and respondents' positions on sincere responses, those instructors with pre-notification by telephone had highest sincere responses.

*วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขาวิจัยการศึกษา ปีการศึกษา 2537 โดยมีศาสตราจารย์ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลของวิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร 1,500 คน ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอน ตำแหน่งละ 500 คน ได้ออกแบบการทดลองโดยใช้วิธีการ Factorial Design แบบ $5 \times 3 \times 2$ ระดับ วิเคราะห์ผลที่มีต่ออัตราการตอบกลับ โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ 3-Way ANOVA ชนิดที่การวัดเป็นร้อยละ 1 จำนวน ใน 1 รายการ และทดสอบภายหลังด้วยวิธีการทดสอบค่าสัดส่วนซี (Z-proportion) สำหรับความจริงใจในการตอบแบบสอบถามได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ 3-Way ANOVA และทดสอบภายหลังด้วยวิธีการของสตีเวนสัน-นิวแมน-คูลส์ ผลการวิจัยพบว่า

1. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกวิธีมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดต่อโดยการส่ง การ์ด ไปรษณีย์บัตรและจดหมาย
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็น หัวหน้าหมวดวิชา และผู้บริหาร
3. การติดตามแบบสอบถามทำให้มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่มีการติดตามแบบสอบถามแต่ผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบไม่แตกต่างกัน
4. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามโดยผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและได้รับแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์มีความจริงใจในการตอบสูงสุด

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิจัยเป็นการประดิษฐ์และการคิดค้นหาความจริงที่เกิดจากความอยากรู้หรือข้อสงสัยของมนุษย์ต่อปรากฏการณ์ของชีวิตและธรรมชาติ โดยมีวิธีการแสวงหาคำตอบของปัญหาอย่างมีระบบ ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์มีระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอนในการดำเนินงานที่เฉพาะ แต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันอย่างใกล้ชิดและส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ขั้นตอนที่สำคัญมากขั้นตอนหนึ่ง คือ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งในปัจจุบันการวิจัยทาง

พฤศจิกายนศาสตร์เกือบร้อยละ 80 นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (อุทุมพร จามรมาน, 2530) และจากงานวิจัยของ วีระศักดิ์ บรรณารธรรม (2523) และรัตติกร ทิมเจริญ (2531) พบว่าแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากที่สุด เนื่องจากการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นวิธีที่สะดวก ประหยัด ทรัพยากร ทั้งกำลังคนและเงิน นอกจากนี้ยังสามารถใช้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่กระจายตามพื้นที่ต่าง ๆ ได้

แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีปัญหาที่สำคัญ คือ กลุ่มตัวอย่างจะส่งแบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราที่ค่อนข้างต่ำและไม่สามารถที่จะแน่ใจได้ว่าคำตอบที่ได้รับกลับคืนมา ผู้ตอบตั้งใจตอบอย่างจริงจังหรือตอบแบบสุ่มโดยไม่ได้อ่านข้อคำถามหรือคิดอะไรเลย (SAX, 1979) และสมาคมการศึกษาของอเมริกา (NEA) พบว่าข้อมูลของแบบสอบถามที่จะถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรได้ นักวิจัยต้องได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าร้อยละ 90 (Engelhart, 1972) และอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ต่ำที่สุด ซึ่งทำให้ตัวประมาณค่าไม่มีความลำเอียง คือ อัตราการตอบกลับตั้งแต่ร้อยละ 95 (สุณี พินิตประชา)

เทคนิควิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับที่สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นอย่างได้ผล คือวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้ หรือการติดตามหลังการส่งแบบสอบถาม (Fox และคณะ, 1988) แต่ในปัจจุบันนักวิจัยสามารถทำการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามได้หลายวิธี เช่น โทรศัพท์ การ์ด จดหมาย และไปรษณียบัตร ซึ่งยังไม่สามารถทราบได้ว่าการติดต่อกับผู้ตอบโดยการวิธีการใดจะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้สูงสุด ประกอบกับสังคมไทยในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับบทบาท ตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลอยู่มาก โดยที่ในต่างประเทศ Berdie และ Anderson พบว่าการติดตามแต่ละวิธีมีประสิทธิภาพแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ ดังนั้นตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบจึงเป็นตัวแปรที่น่าจะศึกษาว่า ในสังคมไทยนั้นตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบจะมีผลกระทบต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์หรือไม่ และงานวิจัยที่จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงนั้น ต้องเป็นงานวิจัยที่ให้ความรู้หรือข้อเท็จจริงใหม่ ๆ ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นสิ่งที่ควรคำนึงถึงนอกจากอัตราการตอบกลับที่สูงแล้ว คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับคืนมายังเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งด้วย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเรื่องนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤตินิยมศาสตร์ สามารถที่จะเพิ่มศักยภาพและความเชื่อถือได้ของการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ทำให้องค์ความรู้ของวิธีวิทยาการวิจัยมีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามเมื่อได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการติดต่อที่แตกต่างกัน 5 วิธี คือ การติดต่อโดยใช้โทรศัพท์ การจด ไปรษณียบัตร จดหมาย และการไม่ติดต่อ
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม เมื่อผู้ตอบมีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน คือ ตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอน
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม เมื่อผู้ตอบได้รับการติดตามกับการไม่ได้รับการติดตาม
4. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ และการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม

สมมุติฐานการวิจัย

1. กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์ น่าจะมีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม สูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการจดไปรษณียบัตร จดหมาย และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มน่าจะมีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
2. กลุ่มครูผู้สอนน่าจะมีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม สูงกว่ากลุ่มผู้บริหารและหัวหน้าหมวดวิชา
3. กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถามน่าจะมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตาม
4. กลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถามน่าจะมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม สูงกว่ากลุ่มที่มีการติดตาม
5. กลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและการติดตามที่แตกต่างกัน น่าจะมีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองภาคสนาม (Field Experiment) ซึ่งได้วางแผนการวิจัยแบบแฟคตอเรียล 3 ปัจจัย $5 \times 3 \times 2$ ระดับ และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรมีอยู่ 3 กลุ่ม คือ เป็นผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติราชการในปีการศึกษา 2537 ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,500 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น 2 ขั้นตอน (Two-Stage Stratified Random Sampling) โดยที่กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งเป็น ผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอน ตำแหน่งละ 500 คน

แบบแผนการทดลองและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มทดลอง

วิธีการติดต่อ	ไม่มีการติดตาม			วิธีการติดต่อ	มีการติดตาม 2 ครั้ง		
	ตำแหน่งหน้าที่				ตำแหน่งหน้าที่		
แจ้งให้ทราบ	ผู้บริหาร	หัวหน้าหมวดวิชา	ครูผู้สอน	แจ้งให้ทราบ	ผู้บริหาร	หัวหน้าหมวดวิชา	ครูผู้สอน
ล่วงหน้า	50	50	50	ล่วงหน้า	50	50	50
โทรศัพท์	50	50	50	โทรศัพท์	50	50	50
การ์ด	50	50	50	การ์ด	50	50	50
ไปรษณีย์	50	50	50	ไปรษณีย์	50	50	50
จดหมาย	50	50	50	จดหมาย	50	50	50
ไม่แจ้ง	50	50	50	ไม่แจ้ง	50	50	50

----- กลุ่มควบคุม -----

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากแบบสอบถามของ ทศนีย์ เอี่ยมผ่อง (2535) มีข้อกระทงคำถามทั้งหมด 70 ข้อ โดยมีข้อกระทงคู่ขนานที่ใช้วัดความจริงใจในการตอบแบบสอบถามแทรกปะปนอยู่ด้วย 9 คู่ และแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .99
2. ข้อความที่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นข้อความที่ใช้แนะนำตัวผู้วิจัย หัวข้อที่จะทำวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไว้ล่วงหน้า ซึ่งทุกวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีข้อความที่เหมือนกัน
3. จดหมายนำ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้จดหมายนำเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 2 ฉบับ ซึ่งออกโดยกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา และอีกฉบับออกโดยผู้วิจัยเอง
4. จดหมายติดตามครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เป็นข้อความที่กล่าวอ้างถึงแบบสอบถามที่ได้จัดส่งไปให้และข้อความที่เกี่ยวกับการที่ผู้วิจัยยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน การขอร้องให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของการตอบกลับแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 7 สัปดาห์ คือ ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม - 10 มีนาคม 2538

เริ่มการทดลอง

สิ้นสุดการทดลอง

1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	2 สัปดาห์	2 สัปดาห์
23-27 ม.ค. 38	30 ม.ค.-10 ก.พ.	13-24 ก.พ.	27 ก.พ.-10 มี.ค.
แจ้งให้ทราบ	ส่งแบบ	ติดตาม	ติดตาม
ล่วงหน้า	สอบถาม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มทดลองแต่ละกลุ่มเป็นค่าร้อยละ ส่วนความสนใจในการตอบแบบสอบถามจะตรวจให้คะแนนตามวิธีการตรวจความสนใจในการตอบของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระยะเวลาในการตอบกลับของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลของเทคนิควิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน 3 ทาง (3-Way ANOVA) ชนิดที่การวัดเป็นความถี่ร้อยละ 1 จำนวน ใน 1 รายการ และทดสอบเป็นรายคู่ ภายหลังจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทดสอบค่าสัดส่วนซี (Z-proportion) สำหรับความสนใจในการตอบแบบสอบถามได้ทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน 3 ทาง (3-Way ANOVA) และทำการทดสอบเป็นรายคู่ภายหลังจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีการของ สตีวเดนส์-นิวแมน-คูลส์ (SNK)

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการใช้โทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการดี ไปรษณียบัตร จดหมาย และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
2. กลุ่มที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและหัวหน้าหมวดวิชา และกลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหมวดวิชา มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. เฉพาะในระยะเวลาการตอบกลับหลังการติดตาม กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถามจะมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. กลุ่มที่มีการติดตามและไม่มีการติดตามแบบสอบถามมีความสนใจในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบต่อความสนใจในการตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. กลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมล มีความจริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการใช้อีเมลมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการจด ไปรษณียบัตร จดหมายและกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่ง Dillman (1987) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบ ช่วยลดการทิ้งแบบสอบถามโดยไม่ได้ตั้งใจของผู้ตอบที่มีความสนใจ
2. เป็นการให้ความไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบภายใต้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยหลาย ๆ เรื่อง ที่พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมลหรือจดหมาย มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า อีกทั้งการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมลเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุดจึงทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยวิธีการอื่น ๆ

2. ครูผู้สอนมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและหัวหน้าหมวดวิชา และกลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหมวดวิชา มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ทั้งนี้ Wofford และคณะ (1977) กล่าวว่า ระดับตำแหน่งของบุคคลภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสาร โดยผู้ที่มีตำแหน่งต่ำจะมีความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูง บุคคลที่มีตำแหน่งสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานได้มากกว่า บุคคลที่มีตำแหน่งในองค์กรต่ำ จึงทำให้บุคคลที่มีตำแหน่งสูงให้ความสำคัญหรือให้ความสนใจกับข่าวสารที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งต่ำ และผู้ที่มีตำแหน่งสูงจำเป็นต้องมีภาระงานในความรับผิดชอบมากขึ้น จึงทำให้ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ามีอัตราการตอบแบบสอบถามน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรต่ำกว่า

3. ในระยะเวลาการตอบกลับหลังการติดตามทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถามมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถาม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fox และ คณะ (1988) ที่ได้วิเคราะห์เมทาดังงานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่าการติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้นได้ร้อยละ 11-35 และในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าการติดตามแบบสอบถามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นได้ร้อยละ 18.14 ทั้งนี้เป็นไปตามที่ Dillman (1978) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นได้เพราะ

1. เป็นรูปแบบของการได้รับรางวัลตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรับรู้คุณค่าของการติดตาม

2. การติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าเขาลืมตอบแบบสอบถาม

3. การติดตามและไม่มีการติดตามแบบสอบถามมีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน จากการวิจัยเรื่องนี้ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการติดตามและไม่ติดตามแบบสอบถามนั้นทำให้ผู้ตอบมีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งก่อน ๆ ที่พบว่า คำตอบจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาซ้ำมีคุณภาพลดลงนั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากการติดตาม แต่เป็นเพราะลักษณะเฉพาะตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาซ้ำ

4. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบต่อความจริงจังในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานของ Berdie และ Anderson (1975) ที่พบว่าการติดตามแต่ละวิธีมีประสิทธิภาพแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ ดังนั้นการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก็น่าจะเหมือนกับการติดตามที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ลักษณะของปฏิสัมพันธ์ที่พบมีทั้งเป็นแบบมีอันดับ (ordinal) และไร้อันดับ (disordinal) ส่วนเหตุผลที่ผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์มีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มย่อยอื่น ๆ นั้น เพราะการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ทำให้เกิดความเข้มของสิ่งเร้าในการเกิดพฤติกรรมมากกว่าวิธีการอื่น ๆ ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มากที่สุด และทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญ ผู้ตอบได้รับการสนองความต้องการในขั้นที่ 4 ตามทฤษฎีมานุษยนิยมของมาสโลว์ การติดต่อโดยการใช้โทรศัพท์ผู้ตอบเกิดความรู้สึกว่าอยู่ใกล้นักวิจัย ได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับ

ผู้วิจัย ซึ่งตามแบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทางของการสื่อสารและทิศทางของการสื่อสาร จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ประกอบกับการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนซึ่งเป็นระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่าหัวหน้าหมวดวิชาและผู้บริหาร จึงทำให้มีความจริงใจในการตอบแบบสอบถามมากกว่ากลุ่มย่อยอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ควรได้ติดต่อแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าเสียก่อน และน่าจะติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ ซึ่งจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงสุด

2. งานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารหรือเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรสูง ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงขึ้น เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ การติดตามแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยยังสามารถใช้วิธีการติดตามแบบสอบถาม สำหรับการทวงถามกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบกลับแบบสอบถามได้ เพราะการติดตามทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงขึ้นและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามก็ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่ไม่มีการติดตาม

4. หากผู้วิจัยต้องการที่จะให้ได้รับอัตราการตอบกลับที่สูงและผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบสูงสุดเฉพาะผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอน ควรใช้เทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอยู่เป็นจำนวนมากและผลการวิจัยบางเรื่องสนับสนุนและโต้แย้งกันอยู่ น่าจะได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัย (Meta Analysis) เพื่อศึกษาค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม อันจะทำให้ข้อความรู้ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีการติดตามแบบสอบถามกับการปรับค่าของแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบกลับแบบสอบถาม ว่าวิธีการใดสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ถูกต้องมากกว่ากัน

บรรณานุกรม

- จุมพล สวัสดิยากร. **หลักและวิธีการทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุวรรณ-
ภูมิ, 2520.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. **ระเบียบวิธีการทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพ-
มหานคร: โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2535.
- ภัสสร ลิมานนท์. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ใน
จดหมายข่าวประชากร 36 (สิงหาคม 2529).
- รัตติกร ทิมเจริญ. **การวิเคราะห์ข้อความรู้ในวิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในช่วงปีการศึกษา 2525-2528**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- วีระศักดิ์ บรรณาธรรม. **การวิเคราะห์วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิตที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ
อุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สมยศ นาวิการ. **การสื่อสารขององค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. “การเก็บรวบรวมข้อมูล” ในไพฑูริย์ สีนลารัตน์ และสำลี ทองธิว
(บรรณาธิการ), **การวิจัยทางการศึกษา: หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย**.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- _____. **การวิจัยเชิงบรรยาย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2525.
- สุณี พนิตประชา. **อัตราต่ำสุดของการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ที่ทำให้
ตัวประมาณค่าไม่มีความลำเอียง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- อุทุมพร จามรมาน. **แบบสอบถาม: การสร้างและการใช้**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท. 2530.

- Alrect, P.L. and Robert B.S. **The Survey Research Handbook**. Illinois: Richard D. Irwin, Inc, 1985.
- Berdie , D.R. and Anderson,J.F. "Effect on response rate of formal and informal question-
nair follow-up techniques". **Journal of Applied Psychology**. 60 (April 1975) :
223-227.
- _____. **Questionnaire : Design And Use**. New Jersey : The Scareerow Press, 1974.
- Dillman D.A. **Mail and Telephone Survey : The Total Design Method**. New
York: John wiley and sons, 1978.
- Engelhart, M.D. **Methods of Educational Research**. Chicago : Rand Menally, 1972.
- Fox, R.J. : Crask, M.R. and Kim, J. "Mail survey response rate: A meta analysis of selected
techniques for inducing response". **Public Opinion Quartery**. 52 (1988) : 467-
491.
- Winer, B.J. **Statistical Principle in Experimental Design**. 2nd. ed. Mcgraw-Hill
Kogskuska, Ltd.,1971.
- Wofford, J.C. ,Gerloff, A.M. and Cummins, B.L. **Organnizational Communication**.
Tokyo: Mc Graw-Hill Kogakuska, Ltd., 1977.