



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ความรู้หรือสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ ในทุกสาขาวิชา นั้น เป็นผลมาจากการวิจัย การวิจัยเป็นวิธีแสวงหาคำตอบของปัญหาต่าง ๆ อย่างมีระบบ โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ขั้นตอนที่สำคัญของการดำเนินการวิจัยนั้น แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้ (Nachmias 1981 : 23) เลือกปัญหา กำหนดสมมติฐาน ออกแบบวิจัย พัฒนาเทคนิคหรือวิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนของกระบวนการวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าผู้วิจัยจำเป็นต้องตัดสินใจว่า จะเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ ด้วยเครื่องมือหรือเทคนิควิธีอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด ถ้าผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือหรือเทคนิควิธีที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก็จะมีผลทำให้ข้อสรุปของการวิจัยนั้น ๆ ชัดความเชื่อถือได้เป็นอย่างมาก เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมากในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์มี 4 วิธีคือ การคัดลอกข้อมูลที่มีอยู่แล้ว การสังเกตโดยตรง การสัมภาษณ์ และการใช้แบบถาม (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2525 : 66) เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 4 วิธีดังกล่าว แต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดในการใช้แตกต่างกันออกไป สำหรับเทคนิคการใช้แบบถามเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์นิยมใช้กันมากที่สุด (อุดมพร จามรมาน 2530 : 1) เนื่องจากแบบถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางกว่าเทคนิคอื่น ผู้วิจัยสามารถถามคำถามได้ครอบคลุมประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากหรืออยู่อย่างกระจัดกระจาย วิธีการที่ผู้วิจัยส่งแบบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง และการรวบรวมแบบตามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้วนั้น โดยทั่วไปนิยมปฏิบัติกันอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแรก ผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งเอง และเก็บรวบรวมร่วมกับคืนด้วยตนเอง หรืออาจจะมอบหมายให้ผู้อื่นรู้จัก

ผู้แทนเจ้าหน้าที่แทนผู้วิจัยได้ ส่วนวิธีที่สองผู้วิจัยจะส่งแบบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ และเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จแล้ว ก็จะส่งแบบถามนั้นกลับคืนทางไปรษณีย์ เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องอำนวยความสะดวกในการส่งแบบถามกลับคืน โดยเตรียมซองคิดแถมไป พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัยไว้อย่างเรียบร้อย (Bailey 1987 : 141)

ปัญหาสำคัญที่ผู้วิจัยพบในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบถามทางไปรษณีย์ก็คือ กลุ่มตัวอย่างส่งแบบถามกลับคืนในอัตราค่อนข้างต่ำ คือประมาณร้อยละ 20 - 65 เท่านั้น (Berdie and Anderson 1974:67) นอกจากนี้ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2522 : 11) กล่าวว่า ในสหรัฐอเมริกาที่มีผู้ศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ยมีผู้ตอบแบบถามและมีการวิจัยแบบบรรยายหลายเรื่องไม่รายงานว่ามีอัตราการตอบกลับเป็นเท่าไร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีค่าต่ำมากก็เป็นได้ การที่แบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ มีอัตราการตอบกลับต่ำดังกล่าว ทำให้ผลการวิจัยเป็นที่น่าสงสัย เพราะอาจจะมีความลำเอียงอันเนื่องมาจากข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นในประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านการศึกษา จึงได้มีการพยายามแสวงหาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้น โดยมีความเชื่อว่า ยิ่งได้รับอัตราการตอบกลับของแบบถามสูงขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น (Kanuk and Berenson 1975: 440)

วิธีการที่จะกระตุ้นการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ให้สูงขึ้นนั้น นอกจากจะต้องวางแผนในการสร้างตัวแบบถามให้ดีแล้ว ยังอาจใช้เทคนิคอื่น ๆ ประกอบ จากการศึกษาของ NEA พบว่า ข้อมูลของแบบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ ต้องได้จำนวนแบบถามดีขึ้นมา มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อุทุมพร จามรมา 2530: 3) ดังนั้น การวิจัยที่ใช้แบบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล จึงให้ความสำคัญต่อจำนวนแบบถามที่ส่งกลับคืนมา นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการทำให้อัตราการตอบแบบถามสูงเพิ่มขึ้น ดังนี้

กาบุค และ เบเร็นสัน (Kanuk and Berenson 1975: 440)

พบว่า ความพยายามที่จะกระตุ้นการตอบแบบถามกลับในอัตราที่สูงขึ้น ทำให้ได้ 2 แบบ คือ

1. การกระตุ้นในช่วงเวลาที่ใช้แบบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ช่วง

เวลาก่อนการส่งแบบถาม ระยะการส่งแบบถาม และหลังจากส่งแบบถามออกไปแล้ว

2. การกระตุ้นโดยเทคนิควิธี ซึ่งได้แก่ ความยาวของแบบถาม หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน การส่งพร้อมแบบซองจดหมาย และติดแสตมป์สำหรับการส่งกลับ การใช้จดหมายแบบเจาะจงบุคคล ข้อมูลที่ถาม การออกแบบ สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ การปิดบังชื่อผู้ตอบ การให้ซองตอบแทน และการกำหนดวันส่ง

ในทำนองเดียวกัน ลินสกี (Linsky 1975: 83-99) ได้เสนอเทคนิคในการกระตุ้นอัตราการตอบกลับของแบบถาม ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. องค์ประกอบด้านกลไกและการรับรู้ (Mechanical and Perceptual Factors) ได้แก่ การติดต่อก่อนจะส่งแบบถามไปให้ การใช้โปสการ์ดแนบไปกับแบบถาม ซึ่งจะให้ผู้ตอบเขียนชื่อของตนเองลงในโปสการ์ด แล้วส่งกลับเพื่อแสดงให้ผู้วิจัยทราบว่าได้ตอบแบบถามกลับมาแล้ว การติดตามผล ประเภทของการส่งทางไปรษณีย์ ความยาวของแบบถาม ระบบการพิมพ์หรือการอัดสำเนา แบบของการตอบคือการใช้ตัวเลขรหัส หรือเป็นคำถามปลายเปิดหรือปลายปิด และสีของกระดาษพิมพ์

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางอ้อม ได้แก่ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ลักษณะของจดหมายนำ การใช้จดหมายแบบเจาะจงตัวบุคคล สถานภาพทางสังคมของผู้ตอบ คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบถาม หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน และรวมถึงการกำหนดวันส่งแบบถามกลับ

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการดึงดูดใจทางตรง ได้แก่ การให้รางวัลหรือของตอบแทน

นอกจากนี้ อูมพร จามรมาน (2530: 42) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์ในการทำให้อัตราการตอบสูงขึ้นว่าประกอบด้วย

1. แบบถามมีลักษณะน่าสนใจ
2. ลักษณะและจำนวนบุคคลที่ตอบแบบถาม คือ ถ้าเป็นบุคคลที่รู้เรื่องที่ถามก็มักจะตอบ
3. ปกปิดสิ่งที่ตอบให้ เป็นความลับ
4. ในกรณีที่ผู้วิจัยทำการวิจัยของหน่วยราชการหรือเกี่ยวข้องกับทางราชการ

ควรรีใช้ชื่อหน่วยงาน เป็นสถานที่ติดต่อ

5. การส่งแบบตามควรส่งไปยังสถานที่ทำงาน
6. การกำหนดวันส่งกลับ ควรระบุเป็น "โปรดส่งแบบตามคืนโดยเร็วที่สุด" มากกว่าการระบุวันที่แน่นอน
7. ควรรีใส่รหัสไว้มีแบบตาม จะได้ทราบว่าใครยังไม่ส่งคืน จะได้ติดตามได้ถูกต้อง
8. งานวิจัยบางเรื่องอาจต้องมีสิ่งล่อใจ เช่น การให้รางวัลตอบแทน
9. ควรลงทะเบียนแบบตามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพื่อจะได้ถึงมือผู้รับ และทำให้ทราบถึงสาเหตุของการไม่ตอบ
10. ในกรณีที่ส่งแบบตามด้วยตนเอง ควรจดบันทึกไว้ว่า ส่งให้ใคร เมื่อไร จะได้ติดตามได้ถูก

ในประเทศไทยได้มีการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคนิคต่างๆ ในการเพิ่มอัตราการตอบแบบตามที่ส่งทางไปรษณีย์ไว้ ดังนี้ การจัดทำและพิมพ์ข้อสำเนา จะทำให้ได้รับแบบตามกลับคืนมากที่สุด (วิจิตร ประสาทเวทยกุล 2523) การให้ของตอบแทนแก่ผู้ตอบก็มีผลทำให้ได้รับแบบตามคืนมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับของตอบแทน (อัญชลี คงมั่น 2523) และอัตราการตอบแบบตามที่ผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อสูงกว่าอัตราการตอบแบบตามที่ผู้ตอบต้องลงชื่อ (สุภาพร โทเชิงกุล 2523) แบบตามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีประมาณ 4 - 8 หน้า พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวหรือสีฟ้าได้รับกลับคืนมากที่สุด (วิไลวรรณ ศากรวิมล 2523) อัตราการตอบแบบตามที่ส่งไปยังสถานที่รับที่ต่างกัน คือที่บ้านกับที่โรงเรียน และอัตราการตอบแบบตามที่ใช้จดหมายนำและจดหมายติดตามที่ออกโดยบุคคลที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่าไม่ต่างกัน (สุเทพ ไชยบุตร 2527) และอัตราการตอบกลับคืนของแบบตามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สูงกว่าอัตราการตอบกลับคืนของแบบตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ในระยะที่ยังไม่ได้ติดตาม แต่ภายหลังการติดตามทั้งสองครั้ง พบว่าไม่แตกต่างกัน (พิชัย แก้วสุวรรณ 2529)

จะเห็นได้ว่า ทั้งนักวิจัยไทยและต่างประเทศได้พยายามศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบตามที่ส่งทางไปรษณีย์ และยังมีตัวแปรที่น่าจะต้องศึกษา

ว่าจะมีผลต่อการเพิ่มอัตราในการตอบแบบถามหรือไม่ในสังคมไทย ซึ่งได้แก่ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า สีของหมึกพิมพ์ และการกำหนดวันส่งแบบถามกลับ

การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า อาจทำได้โดยการใช้จดหมายหรือโทรศัพท์ โดยบอกให้ผู้ตอบทราบถึงหัวข้อที่จะทำการวิจัยและชื่อผู้วิจัย เพื่อเป็นการขอความร่วมมือไว้ล่วงหน้า วิธีการนี้จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ประมาณร้อยละ 8 - 27 (Etzel and Walker 1974 : 219) จากการทดลองของเคปราท และ เบรสเตอร์ (Kephart and Bressler, quoted in Linsky 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบแบบถามกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ (pre - letter) เท่ากับร้อยละ 53 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ ได้รับการตอบกลับคืนร้อยละ 52 สก็อต (Scott) ทำการวิจัย พบว่า ได้รับแบบถามกลับร้อยละ 44.6 ถ้ามีการส่งจดหมายนำไปก่อน และถ้าไม่ใช่จดหมายนำ จะได้รับแบบถามกลับคืนร้อยละ 41.7 ฟอร์ด (Ford, quoted in Linsky 1975: 84) ได้ทำการทดลองซ้ำสองครั้งกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในครั้งแรกได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.6 เมื่อใช้จดหมายนำ และร้อยละ 15.3 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ และเช่นเดียวกับฟูเชล และคณะ (Fucel et.al, quoted in Linsky 1975: 84) ที่พบว่า ได้รับแบบถามตอบกลับในอัตราร้อยละ 51.5 เมื่อใช้จดหมายนำ และร้อยละ 42.9 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ นอกจากนี้ยังมีผลงานการวิจัยบางเรื่องพบว่า อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นมากเมื่อใช้จดหมายนำ เช่น งานวิจัยของสตัฟฟอร์ด (Stafford, quoted in Linsky 1975: 84) กลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 43.7 และร้อยละ 20.5 จากกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 23.2 และในทำนองเดียวกัน ฮีตัน (Heaton, quoted in Linsky 1975: 84) พบว่า ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 48.7 จากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ และร้อยละ 27.1 จากกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 21.6 การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า เป็นการสร้างความสัมพันธ์ในเบื้องต้นระหว่างผู้วิจัยกับผู้ตอบแบบถาม และน่าจะเหมาะสมกับลักษณะของสังคมไทย ดังมีสำนวนไทยกล่าวไว้ว่า " ไปลา มาไหว้ " ซึ่งเป็นการแสดงมารยาทอันดีงาม ประกอบกับลักษณะประการหนึ่งของคนไทย คือ " ลักษณะความเกรงใจ " ซึ่งดูเหมือนว่าจะเป็นบุคลิกภาพที่เด่นของคนไทย และเป็นสิ่งประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้รู้จักคนไทยอย่างใกล้ชิด (วีรยุทธ วิเชียรโชติ และ นวลเพ็ญ

วิเชียรโชติ 2519 : 6) การแจ้งให้ผู้ตอบแบบถามทราบล่วงหน้า ซึ่งเป็นการแสดงมารยาทแบบไทย ๆ ที่ดีงาม อาจทำให้ผู้ตอบเกิดความเกรงใจอยากให้ความร่วมมือในการตอบมากขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า การแจ้งให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้านี้ จะมีผลทำให้อัตราการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพิ่มมากขึ้นหรือไม่

สำหรับสี่ของกระดาษพิมพ์คืออัตราการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ได้มีผู้ศึกษาไว้แล้วทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แต่ผลของหมึกพิมพ์ต่างสีที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้น ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาไว้ ในปัจจุบันการออกแบบสาร (Message Design) สิ่งที่น่าสนใจมากคือ ความสว่างของสี ซึ่งเป็นคุณสมบัติเบื้องต้นที่ต้องคำนึงถึง (Fleming 1978 : 1 - 28) สี่มีความสำคัญครอบคลุมประสบการณ์แห่งการรับรู้ในโลกทัศน์ สีไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดผลต่อความสามารถของมนุษย์ในการเห็นความแตกต่างระหว่างวัตถุเท่านั้น สียังก่อให้เกิดผลในด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความชอบ และความสวยงามอีกด้วย (Herber and Hershenson 1975 : 60) เทอร์นบัลล์ รัสเซล (Turnbull Russel 1968 : 277) กล่าวว่า การเลือกใช้สีให้เหมาะสมกับสื่อ จะก่อให้เกิดผลต่าง ๆ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจ และความสนใจ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการใช้สี ผลจากการตัดสินใจของสีจะทำให้ผู้ถูกเกิดความสนใจ
2. สีก่อให้เกิดผลทางจิตวิทยา การเพิ่มสีเข้าไปในสื่อจะมีผลต่ออารมณ์ผู้ถูก
3. สีช่วยสร้างบรรยากาศที่งดงาม การใช้สีที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความสบายตา และเกิดความพอใจต่อผู้ถูก
4. สีทำให้จำง่าย เมื่อเราอธิบายถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใด เรามักอ้างถึงสีของสิ่งนั้น เพราะสีทำให้สามารถระลึกถึงได้ง่าย

จากความสำคัญของสีในแง่ต่าง ๆ ดังกล่าว รวมทั้งข้อค้นพบของไบร์เรน (Birren 1978 : 120) ผู้เชี่ยวชาญเรื่องสีชาวอเมริกัน ซึ่งมีความสนใจเกี่ยวกับจิตวิทยาของการใช้สีและใช้เวลาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องสีอยู่ประมาณ 20 กว่าปี กล่าวว่า สียอดนิยม 2 สีที่คนทั่วไปชอบคือ สีแดง และสีน้ำเงิน นอกจากนี้เฟรมมิ่ง (Fleming 1979 : 28 - 32) นักออกแบบสิ่งพิมพ์กล่าวว่า คนโดยทั่วไปมีแนวโน้มที่จะชอบสีแดง สีน้ำเงิน และสีเขียวเป็นอันดับแรก เนื่องจากสีแดงเห็นได้ดีในระยะใกล้ สีน้ำเงินเห็น

ได้ดีในระยะไกล และสีเขียวเป็นสีที่สบายตา เพราะเป็นสีของธรรมชาติ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า การใช้แบบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์สีแดง สีส้ม สีน้ำเงิน และสีเขียว ซึ่งเป็นสีที่คนทั่วไปมีแนวโน้มที่จะชอบมากกว่าสีอื่น ๆ ว่าจะมีผลทำให้อัตราการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เพิ่มขึ้นหรือไม่

เกี่ยวกับกำหนดวันส่งแบบถามกลับนั้น เฮนรี (Henry 1975: 97 - 98) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบเพื่ออัตราการตอบแบบถามกลับระหว่างกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ และกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ ปรากฏผลว่า อัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน กล่าวคือ ได้รับกลับคืนร้อยละ 25.6 ในกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ และร้อยละ 18.6 ในกลุ่มที่มีกำหนดวันส่งกลับ นอกจากนี้ อุทุมพร จามรमान (2530 : 42) กล่าวว่า การกำหนดวันให้ผู้ตอบส่งแบบถามกลับนั้นมิได้ช่วยให้ได้รับกลับคืนมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อผู้ตอบเห็นว่าพ้นกำหนดเวลานั้นมาแล้วซึ่งจะไม่ตอบ และเสนอแนะไว้ว่า แทนที่จะเขียนระบุวันที่ส่งกลับที่แน่นอน ควรเขียนว่า "โปรดส่งแบบถามคืนโดยเร็วที่สุด" จากผลการวิจัยของเฮนรี (Henry) และประกอบกับแนวคิดของอุทุมพร จามรमान ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรในการกำหนดวันส่งแบบถามกลับนี้ว่า ระหว่างการระบุวันที่ส่งกลับที่แน่นอน กับการระบุ "โปรดส่งแบบถามกลับคืนโดยเร็วที่สุด" นั้น วิธีไหนจะให้อัตราการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์สูงกว่ากัน

นอกจากอัตราการตอบกลับของแบบถามที่กลับมาสูง ซึ่งจะมีผลทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้ เนื่องจากคำตอบที่ได้รับเป็นตัวแทนที่ดีแล้ว ผู้วิจัยยังต้องคำนึงถึงข้อมูลจากผู้ตอบตอบกลับมาด้วยว่า ผู้ตอบตอบด้วยความจริงจัง หรือไม่ตั้งใจตอบ เพราะถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะได้รับแบบถามกลับคืนมามาก แต่ถ้าเป็นคำตอบที่ผู้ตอบไม่ตั้งใจตอบแล้ว ข้อมูลที่ได้คงบิดเบือนไป ไม่ได้ให้ประโยชน์กับการวิจัยแต่ประการใด ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ตอบเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทั่วไป ในแบบสอบถามสามารถมีนักวิจัยหลายท่านสนใจศึกษาเกี่ยวกับการเดาคำตอบ และในทำนองเดียวกัน ในแบบสอบถามบุคคลิกภาพ และแบบวัดทัศนคติ ก็มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการแก้งคำตอบ (Anatasi 1968: 456 - 458) สำหรับในแบบถามนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นก็อยู่ในลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ จะเชื่อถือได้แค่ไหนว่า คำตอบจากแบบถามที่ได้รับกลับคืนมานั้น ผู้ตอบตั้งใจตอบอย่าง

จริงใจ หรือผู้ตอบตอบแบบสุ่มโดยไม่ได้อ่านข้อความหรือคิดอะไรเลย (Gilbert Sax 1979: 245) ในข้อตกลงเบื้องต้นของงานวิจัยที่ใช้แบบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมักกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นที่พบอยู่เสมอว่า " ผู้วิจัยถือว่าผู้ตอบตอบแบบถามด้วยความจริงใจ " นักวิจัยบางท่านที่มีความรู้และประสบการณ์ในการวิจัย และค่อนข้างจะพิถีพิถันในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจจะมีวิธีการตรวจสอบความจริงใจในการตอบอยู่บ้าง ในขณะที่นักวิจัยอีกเป็นจำนวนมากได้ละเลยไม่ได้ใช้ และไม่คอยสนใจกันมากเท่าใดนัก จึงทำให้ เป็นที่น่าสงสัยเกี่ยวกับผลการวิจัยที่ได้

การตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบแบบถามหรือแบบสำรวจต่าง ๆ นั้น โดยทั่วไปนิยมใช้ข้อระงจจำนวนหนึ่งแทรกปะปนไว้ระหว่างชุดของข้อระงทั้งหมดของแบบถามนั้น ๆ ชุดข้อระงเหล่านี้ถือว่าเป็นสเกลที่ใช้ตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบ อาจจะเป็นสเกลที่วัดการแล้งตอบ ความพึงปรารถนาของสังคม (Social desirability) เซทคำตอบ (Response set) หรือความคงที่ของผู้ตอบ (Self - consistency) ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความเชื่อถือของผู้ที่สร้างแบบถาม หรือแบบสำรวจชุดนั้น ๆ (Popham 1981: 335) ในบรรดาสเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ จากการศึกษาของอนันต์ บัวบาน (2525 : 3) พบว่า สเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการวัดความคงที่ของผู้ตอบ มีความเหมาะสมและน่าจะมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดในการที่จะตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบถามด้วยความจริงใจ หรือตอบแบบสุ่มโดยไม่ตั้งใจอ่านแบบถาม เพราะถ้าผู้ตอบตอบแบบสุ่มความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะตอบตรงกันในข้อระงซึ่งซ้ำกัน หรือสื่อความหมายคล้ายคลึงกัน ย่อมมีน้อยมาก และพบว่าวิธีการสื่อความหมายที่คล้ายคลึงกันของข้อคำถามในแบบถามมีแนวโน้มที่จะวัดความจริงใจในการตอบได้ดีกว่าวิธีอื่น

ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า การใช้หมึกพิมพ์สีต่าง ๆ และการกำหนดวันส่งกลับว่าจะทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นหรือไม่ และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบกลับดังกล่าวนี้ จะมีผลทำให้ผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบแบบถามเพิ่มขึ้นหรือไม่ โดยจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู - อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างครู - อาจารย์ ประเภทนี้ได้เคยมีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้แบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มาก่อน (วิจิตรา ประสาทเวทยกุล 2523, วิไลวรรณ ศาครวิมล 2523, สุภาพร โกเชงกุล 2523, อัญชลี คงมั่น 2523 และ สุเทพ ไชยบุตร 2527) ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อว่าผลการศึกษาจะทำให้ได้ข้อความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแบบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างประเภทนี้ ดังนั้นจึงน่าจะจะใช้เทคนิคบางอย่างในการสร้างแบบถาม ซึ่งนอกเหนือจากที่ได้เคยทำการศึกษามาก่อนแล้ว และเป็นเทคนิคที่เหมาะสมกับสภาพสังคมไทย เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ตอบแบบถามมากขึ้น ผู้วิจัยคาดว่าข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยอื่น ๆ ที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังอาจจะนำไปประยุกต์ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้แบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับที่สูง และข้อมูลที่ได้ เป็นคำตอบที่ผู้ตอบตอบอย่างจริงจังและเต็มใจ ซึ่งจะเป็นผลทำให้การวิจัยทางสังคมศาสตร์น่าเชื่อถือและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบและความจริงจังในการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และไม่มีกรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบและความจริงจังในการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้หมึกพิมพ์สีดำ สีน้ำเงิน สีเขียว และสีแดง
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบและความจริงจังในการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยการระบุวันที่ส่งกลับ กับการไม่ระบุวันส่งกลับ
4. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สีของหมึกพิมพ์ และการระบุวันส่งกลับ ที่มีต่ออัตราการตอบและความจริงจังในการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

สมมติฐานของการวิจัย

เอ็ทเซล และ วอล์คเกอร์ (Etzel and Walker 1974: 219) กล่าวว่า การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ประมาณร้อยละ 8 - 27 นอกจากนี้จากการทดลองของสตาฟฟอร์ด (Stafford 1954: 50) พบว่า อัตราการตอบแบบถามเมื่อใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อนสูงกว่าการที่ไม่ได้รับการติดต่อไปก่อน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวานสาแนน (Waisanen 1954: 210 - 212) ที่พบว่า ถ้าใช้โทรศัพท์ติดต่อก่อนจะได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่า การที่ไม่ได้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อน รวมทั้งความเชื่อของผู้วิจัยเกี่ยวกับลักษณะนิสัยของคนไทยที่ว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นมารยาทที่ดีอย่างหนึ่งในสังคมไทย เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบถาม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการส่งแบบถามทางไปรษณีย์ ดังปรากฏในสมมติฐานข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า น่าจะมีผลทำให้อัตราการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์กลับสูงกว่าการที่ไม่ได้มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

สมมติฐานข้อที่ 2

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า น่าจะมีผลทำให้ผู้ตอบมีความจริงจังในการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์สูงกว่า การที่ไม่ได้มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ส่วนเหตุปัจจัยเกี่ยวกับหมึกพิมพ์ของแบบถามนั้น จากข้อเสนอแนะของฟเลมมิง (Fleming 1979: 1 - 28) รวมทั้งเฮอร์เบอร์และเฮอร์เชนสัน (Herber and Hershenson 1973: 60) ที่กล่าวว่า คุณสมบัตินี้เบื้องต้นของสาร (Message) ที่ต้องคำนึงถึงคือ สีของสารที่มีความสว่าง เนื่องจากสีก่อให้เกิดการมองเห็นที่ชัดเจน สีสีให้ผลในด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความชอบ และความสวยงาม และจากความคิดเห็นของไบร์เรน (Birren 1978: 120) ที่ว่าสีที่คนทั่วไปชอบ ได้แก่ สีแดง สีน้ำเงิน สีเขียว การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับหมึกพิมพ์แบบถามดังปรากฏในสมมติฐานข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3

การใช้แบบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงิน สีเขียว และสีแดง น่าจะมีผลทำให้อัตราการตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ สูงกว่าแบบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีดำ

สมมติฐานข้อที่ 4

การใช้แบบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงิน สีเขียว และสีแดง น่าจะมีผลทำให้ผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบ สูงกว่าแบบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีดำ

สำหรับตัวแปรเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับนั้น จากการทดลองของเฮนรี (Henry 1975: 97 - 98) พบว่า แบบถามที่ไม่ระบุวันส่งกลับมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบถามที่ระบุวันส่งกลับ และจากแนวคิดของอูมพร จามรมาน ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยดังกล่าว กล่าวคือ การกำหนดวันที่แน่นอนให้ผู้ตอบแบบถามกลับนั้น บางครั้งก็ไม่ได้ช่วยในการตอบกลับ โดยเฉพาะเมื่อผู้ตอบเห็นว่าพ้นกำหนดนี้มาแล้ว ยิ่งจะไม่ตอบและคิดว่าผู้วิจัยคงไม่ต้องการทราบผลแล้วถ้าเลยกำหนดนี้มาแล้ว จากผลการวิจัยของเฮนรี และจากแนวคิดของอูมพร จามรมาน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการกำหนดวันที่ให้ผู้ตอบแบบถามกลับทางไปรษณีย์ ดังปรากฏในสมมติฐานข้อที่ 5 และข้อที่ 6 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5

การไม่ระบุวันที่ส่งกลับแต่ระบุว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" น่าจะมีผลทำให้อัตราการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ สูงกว่าการระบุวันที่แน่นอนในการส่งแบบถามกลับ

สมมติฐานข้อที่ 6

การไม่ระบุวันที่ส่งกลับแต่ระบุว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" น่าจะมีผลทำให้ผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบ สูงกว่าการระบุวันที่แน่นอนในการส่งกลับ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2530

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 การแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามล่วงหน้า แบ่งออกเป็น

- 1) แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- 2) ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2.1.2 สีของหมึกพิมพ์แบบถาม แบ่งออกเป็น

- 1) สีดำ
- 2) สีน้ำเงิน
- 3) สีเขียว
- 4) สีแดง

2.1.3 การกำหนดวันส่งแบบถามกลับ แบ่งออกเป็น

- 1) ระบุวันที่แน่นอนในการส่งแบบถามกลับ
- 2) ไม่ระบุวันที่แน่นอนในการส่งแบบถามกลับ แต่ระบุว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด"

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 อัตราการตอบกลับ

2.2.2 ความจริงจังใจในการตอบแบบถาม

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การบริการของไปรษณีย์ใน กรุงเทพมหานครแต่ละ เขตมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

2. ผู้วิจัยถือว่าคำตอบที่ไม่ตรงกัน หรือไม่สอดคล้องกันตามเกณฑ์ของการตรวจสอบคำตอบในวิธีการตรวจสอบความจริงใจ เป็นคำตอบที่แสดงถึงความไม่จริงจังใจในการตอบ และถือว่าคำตอบที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเป็นคำตอบที่จริงจังใจในการตรวจสอบ

เนื่องจากแบบถามมีทั้งหมด 8 คำน ผู้วิจัยจึงเพิ่มข้อกระทงที่ใช้ตรวจสอบความ
 จริงใจ 8 ข้อ ในการตรวจสอบคำตอบจากแบบถามฉบับที่ผู้ตอบตอบอย่างจริงจังนั้น ผู้วิจัย
 ใช้เกณฑ์ในการตัดสิน 75% ขึ้นไป คือจะต้องได้คะแนนความจริงจังตั้งแต่ 6 คะแนนขึ้นไป
 จากคะแนนเต็ม 8 คะแนน โดยมีวิธีพิจารณาคือ ถ้าคำตอบในข้อกระทงที่สื่อความหมาย
 คล้ายคลึงกันคู่ใดตรงกัน ถือว่าได้คะแนนความจริงจัง 1 คะแนน ถ้าไม่ตรงกันถือว่าได้
 0 คะแนน คำตอบฉบับที่ถือว่าผู้ตอบตอบอย่างจริงจัง จะต้องได้คะแนนความจริงจังตั้งแต่
 6 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 8 คะแนน

ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	หมายถึง	การแจ้งให้ผู้ตอบแบบถามทราบเป็นการ ล่วงหน้าว่า จะมีการส่งแบบถามไปให้ตอบ
สีของหมึกพิมพ์	หมายถึง	สีของหมึกที่ใช้พิมพ์แบบถาม ได้แก่ สีดำ สีน้ำเงิน สีเขียว และสีแดง
การระบุวันส่งกลับ	หมายถึง	การระบุวัน เดือน ปี ที่แน่นอนในการ ส่งแบบถามกลับ
การไม่ระบุวันส่งกลับ	หมายถึง	การที่ไม่ได้ระบุวันที่แน่นอนในการส่ง แบบถามกลับ แต่ระบุว่า "โปรดส่งคืน โดยเร็วที่สุด"
คำตอบที่จริงจัง	หมายถึง	คำตอบที่เกิดจากความตั้งใจในการตอบ ของผู้ตอบ ได้แก่ คำตอบที่ถูกตรวจสอบ ว่าผู้ตอบตอบอย่างจริงจัง โดยใช้วิธีการ ตรวจสอบความจริงจังด้วยการใช้ข้อความ ที่สื่อความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น ความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหึงปวง ความบากบั่นไม่ทอดยต่ออุปสรรคหึงปวง เป็นต้น

คะแนนความจริงใจ	หมายถึง	คะแนนที่ได้จากการตรวจสอบความจริงใจในการตอบแบบถาม ตามวิธีการตรวจสอบที่กำหนดไว้
อัตราการตอบกลับ	หมายถึง	อัตราการตอบกลับของแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ คิดเป็นสัดส่วน และร้อยละ
อัตราความจริงใจในการตอบ	หมายถึง	อัตราแบบถามที่ผ่านการตรวจสอบคำตอบว่าเป็นคำตอบที่ผู้ตอบตอบอย่างจริงจังจากเกณฑ์การตรวจสอบคำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ แล้วคิดเป็นสัดส่วนจากอัตราแบบถามที่ตอบกลับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ได้ทราบถึงเทคนิคและแนวทางที่ทำให้การวิจัยทางสังคมศาสตร์ ที่ใช้แบบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นโดย

1. ได้ทราบเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครู-อาจารย์โดยใช้แบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ทำให้มีอัตราการตอบกลับสูงขึ้น
2. ได้ทราบเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครู-อาจารย์โดยใช้แบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ทำให้ผู้ตอบมีความจริงจังและเต็มใจในการตอบแบบถามเพิ่มขึ้น