

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิจัยเป็นการค้นคว้าหาความรู้ใหม่อย่างมีระบบโดยใช้กระบวนการที่เชื่อถือได้ มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนเป็นไปตามวิธีทางวิทยาศาสตร์ มีการควบคุมและใช้วิธีเชิงประจักษ์ในการหาข้อสรุป ขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่งของการวิจัย คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถทำได้หลายวิธี อาทิเช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม การวัด ฯลฯ และพบว่า การเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามนั้นนิยมใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เนื่องจากการใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่สะดวก ประหยัดทรัพยากร ทั้งกำลังคนและกำลังเงิน สามารถส่งถึงมือผู้รับได้ทุกแห่งที่ระบบไปรษณีย์เข้าถึง แต่ปัญหาที่สำคัญในการจัดเก็บรวบรวมโดยวิธีการใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ คือ กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามกลับมาในอัตราค่อนข้างต่ำซึ่งมีผลโดยตรงกับความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลการวิจัยเพราะอาจมีความลำเอียง อันเนื่องมาจากข้อมูลขาดความ เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนที่ดีได้นั้น ต้องมีจำนวนแบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2530) ดังนั้น ในการวิจัยที่ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงต้องให้ความสำคัญต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชากรกว่า 240 ประเทศทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ในช่วงพริบตาและที่สำคัญไปกว่านั้น อินเทอร์เน็ตได้โยนโยนแหล่งความรู้อัน ประมอณค่ามีได้จากทั่วทุกมุมโลกมารวมอยู่เพียงปลายนิ้ว ผู้เชี่ยวชาญระดับโลกหลายท่านเปรียบเทียบปรากฏการณ์ ที่เกิดขึ้นและการเติบโตของอินเทอร์เน็ตว่าเป็นการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่สองที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง วิถีการดำรงชีวิตของมวลมนุษยชาติเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร การศึกษาเรียนรู้ การประกอบธุรกิจและการค้า โดยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากประมาณ 4.5 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2534 เป็นถึงประมาณ 300 ล้านคนในปัจจุบัน (WTO, 1997 อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ กอนันตกุล, ชฎามาศ ฐะเศรษฐกุล และ พิรุมา พันธุ์ทวี, 2544) สำหรับประเทศไทย พบว่า จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีประมาณ 2.3 ล้านคน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2543 (สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2544)

แม้ว่าความแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วกก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของกลุ่มผู้ใช้ พบว่า ความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตยังจำกัดเฉพาะประชากรบางกลุ่ม คือ เป็นผู้ที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจดี มีกำลังทรัพย์ในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการศึกษาสูงระดับปริญญาตรีขึ้นไปและอาศัยอยู่ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สะท้อนให้เห็นถึงความไม่กระจายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จากการสำรวจปัญหาของ

การใช้อินเทอร์เน็ต 5 อันดับแรก คือ ปัญหาความล่าช้า ภาระค่าใช้จ่าย ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย การมีแหล่งข้อมูลทางเพศและความยากในการหาเว็บไซต์ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันได้มีการดำเนินโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) เพื่อเตรียมเยาวชนของชาติให้พร้อมสำหรับการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่อันเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-Long Learning) การจัดตั้งเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กเพื่อใช้ภายในประเทศ การจัดตั้งศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Resource Center) และการเร่งพัฒนากฎหมายที่จำเป็นเพื่อรองรับการเกิดและเติบโตของระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2544)

เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของการใช้งานที่นับวันจะมีปริมาณผู้ใช้มากขึ้นเรื่อยๆ และมีแนวโน้มว่าในอนาคตคอมพิวเตอร์จะเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวันทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ดังเช่น โทรศัพท์และโทรศัพท์อีกทั้งผู้ใช้คอมพิวเตอร์จะเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต บริการ 2 อันดับแรกที่ได้รับความนิยม ได้แก่ บริการสืบค้นข้อมูลแบบเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW: World Wide Web) และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (พจนานารถ ทองคำเจริญ, 2539; อ้าไพศรี โสประทุม, 2539; อรพิน จิรวัดนศิริ, 2541; ทรรษา วงศ์ธรรมกุล, 2541; นันทิพย์ สำเนาประเสริฐ, 2543; สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2544) นอกจากนี้การใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังสามารถให้บริการได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน การประชุมปรึกษาหารือ การโฆษณาหรือนำเสนอสินค้า การค้นหารวบรวมข้อมูลข่าวสาร การโอนย้ายข้อมูล หรือเฟลิดเฟลีนกับความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ แล้ว อินเทอร์เน็ตยังมีความแตกต่างจากสื่อชนิดอื่นๆ คือ เป็นการสื่อสารสองทางแบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน รวมทั้งส่งผลให้เกิดเทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลและการค้นหาข้อมูลในการวิจัยนานาประการ

การใช้ประโยชน์จากการสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เริ่มต้นในช่วงต้นปี 1980 (Couper and Nicholls, 1998 อ้างถึงใน Young, Ross, and O'Dell, 2000) แบ่งออกได้เป็น 3 วิธี คือ รูปแบบการส่งแผ่นดิสก์ทางไปรษณีย์ วิธีนี้เป็นความพยายามเริ่มต้นของการสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยส่งแผ่นดิสก์ที่บรรจุแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแล้วผู้ตอบจะตอบแบบสอบถามลงในแผ่นดิสก์นั้นกลับมายังผู้ส่ง ข้อเสียของวิธีนี้ คือ มีความล่าช้าหรือมีการสูญหายของข้อมูลในระหว่างที่ส่งแผ่นดิสก์กลับไปทางระบบไปรษณีย์ วิธีที่สองเป็นการสำรวจผ่านทางระบบ E-mail วิธีนี้แบบสอบถาม ถูกส่งไปยังผู้ตอบทาง E-mail หรือลักษณะไฟล์ที่แนบมา กับข้อความที่ส่งมาทาง E-mail ข้อดีของวิธีนี้ คือ รวดเร็ว ง่ายในการควบคุม และใช้ทักษะคอมพิวเตอร์เพียงเล็กน้อย ส่วนข้อเสียของวิธีนี้ คือ E-mail มีข้อจำกัดในเรื่องรูปแบบของข้อความธรรมดา ไม่สามารถจัดให้อยู่ในรูปของแบบสอบถามได้อย่างสมบูรณ์ ถ้าส่งแบบสอบถามเป็นไฟล์อาจจะเปิดไม่ได้ เนื่องจากซอฟต์แวร์เข้ากันไม่ได้ทำให้รับและส่งข้อมูลไม่ได้ และผู้ตอบอาจกลัวว่าไฟล์ที่แนบมา กับ E-mail จะมีไวรัสแฝงมาด้วย ส่วนวิธีสุดท้าย คือ ส่งในรูปแบบของเว็บแบบสอบถาม วิธีนี้อาจจะเป็นวิธีที่มีอนาคตที่ดีมากเพราะเป็นวิธีที่มีความยืดหยุ่นมากในการสร้างแบบสอบถามที่มีความซับซ้อน สามารถทำในรูปแบบของ Likert-scale กระโดดข้ามข้อคำถาม ตรวจสอบ

ข้อผิดพลาด มีรูปภาพ มีเสียง และสามารถดาวน์โหลดไปยังโปรแกรม Spreadsheet หรือซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ทางสถิติ ทำให้การสูญหายของข้อมูลลดลง รวมทั้งวิเคราะห์ได้รวดเร็ว

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเปรียบเทียบเวลากับการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่า การสำรวจทางอินเทอร์เน็ตใช้เวลาโดยเฉลี่ย 12.5 นาที ในขณะที่การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ใช้เวลา 19.4 นาที การสำรวจทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำให้สั้นกว่าและเป็นที่น่าสนใจมากกว่าการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นการประหยัดเวลาทั้งตัวผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม (Burke Interactive, 2000) ดังนั้น การสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้กลายมาเป็นคลื่นลูกใหม่ของการติดต่อสื่อสารและการเก็บรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ เจตคติและความคิดเห็นจากผู้ตอบซึ่งมีความหลากหลายได้อย่างกว้างขวางในอนาคตข้างหน้า (Dillman, 2000 อ้างถึงใน Young, Ross, and O'Dell, 2000)

เมื่ออินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการเก็บข้อมูลและประมวลผล ลดกระบวนการต่างๆ ในการทำวิจัย ทำให้ได้ผลการวิจัยที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรและสามารถทำได้ตลอดเวลา ปัจจุบันมีการพัฒนาแบบสอบถามอันเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นมาใช้งาน เช่น แบบสอบถามทางจิตวิทยาทางการค้าของบริษัทต่างๆ โดยสร้างเป็นเว็บไซต์หลายๆ รูปแบบ การสร้างแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตบน WWW สามารถนำระบบ Multimedia ที่รวมทั้งภาพ เสียง และตัวอักษร ตลอดจนภาพเคลื่อนไหวมารวมอยู่บน Web Page ทำให้ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในแบบสอบถามนั้นๆ กระบวนการเขียนโปรแกรมดังกล่าวสามารถกำหนดเงื่อนไขในการทำงาน คือ สามารถออกแบบสอบถามให้มีการโต้ตอบกับผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้เกิดความท้าทาย มีส่วนร่วม และเป็นสิ่งล่อใจอีกนานาประการ รวมทั้งฐานข้อมูลบนเว็บไซต์สามารถเก็บและนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามมาใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องนำมาคีย์ข้อมูลใหม่ ลดปัญหาด้านการตกหล่นและความผิดพลาดของข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น

สำหรับประเทศไทยได้มีงานวิจัยที่ศึกษาอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต 2 เรื่อง เรื่องแรกเป็นเรื่องการเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับและความสมบูรณ์ในการตอบกลับระหว่างวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างกัน โดยศึกษากับนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับบัณฑิตศึกษา ในสาขาวิชาที่ต่างกัน 4 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชามนุษยศาสตร์ พบว่า กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าทาง E-mail ประมาณ 4.5 เท่า คิดเป็นร้อยละ 34.40 และ 7.66 ตามลำดับ กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบกลับสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทาง E-mail และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 27.66, 20.53 และ 14.89 ตามลำดับ กลุ่มที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพมีอัตราการตอบกลับสูงสุด รองลงมา คือ สาขามนุษยศาสตร์, สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ และสาขาสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 26.01, 22.22, 19.27 และ 18.43 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการส่งแบบสอบถามกับสาขาวิชาต่ออัตราการตอบกลับ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ากับสาขาวิชาต่ออัตรา

การตอบกลับ สำหรับวิธีการส่งแบบสอบถามส่งผลต่อความเร็วในการตอบกลับแบบสอบถาม โดยกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทาง E-mail มีความเร็วในการตอบกลับประมาณ 4 วันสูงกว่าทางไปรษณีย์ซึ่งมีความเร็วในการตอบกลับประมาณ 8 วัน และพบว่า วิธีการส่งแบบสอบถาม รูปแบบการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และสาขาวิชาไม่ส่งผลต่อความสมบูรณ์ในการตอบกลับแบบสอบถาม (ธรรมรส ช่างไม้งาม, 2543)

เรื่องที่สอง เป็นเรื่องการเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่มีวิธีการส่ง เทคนิคการติดตามและเนื้อหาที่แตกต่างกัน โดยศึกษากับนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระดับปริญญาบัณฑิต พบว่า การตอบกลับระหว่างทาง WWW และทาง E-mail ต่ำมากทั้งสองกลุ่ม แบบสอบถามทาง WWW มีผู้ตอบกลับจำนวน 2 คน ส่วนทาง E-mail มีผู้ตอบกลับจำนวน 24 คน กลุ่มที่ติดตามด้วย E-mail มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามด้วย Chat คิดเป็นร้อยละ 8.7 และ 0 ตามลำดับ กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีเนื้อหาทั่วไป เรื่องการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าเนื้อหาที่กำลังเป็นที่สนใจ เรื่องการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาแบบใหม่ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และร้อยละ 14.6 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความจริงใจระหว่าง วิธีการส่งแบบสอบถามต่างกัน เนื้อหาต่างกัน และเทคนิคการติดตามต่างกัน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความจริงใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ชยการ คีร์รัตน์, 2543)

จากงานวิจัยทั้งสองเรื่องดังกล่าวมาข้างต้นซึ่งได้มีการศึกษากับกลุ่มนิสิตระดับปริญญาบัณฑิตและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ข้อสรุปว่า ในสภาพปัจจุบันการส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตยังไม่เหมาะที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการส่งแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาบัณฑิตและกลุ่มนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้นเป็นกลุ่มที่สนใจหรือทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเป็นผู้มีกำลังทรัพย์ที่จะจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้หรือใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ และจากจำนวนผู้ใช้ E-mail address ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2542-2543 ที่พบว่า มีจำนวนน้อยมาก คืออยู่ระหว่างร้อยละ 5.27-24.71 หรือเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 14.79 ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการกระดานข่าวหรือเว็บบอร์ดที่แจ้ง E-mail address ในกระทู้ต่างๆ ของเว็บไซต์ PANTIP เหตุผลในการเลือกประชากรกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่นิยมกันในกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและเป็นเว็บบอร์ดที่เป็นที่นิยมมากที่สุดของไทย (จักรพงษ์ เจือจันทร์, 2543) มีสมาชิกเข้าชมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจำนวนมาก อีกทั้งคนกลุ่มนี้มีความพร้อมในการตอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ในด้านประเด็นที่นำมาศึกษา จากงานวิจัยที่ผ่านมาในประเทศไทย จะเห็นได้ว่ามีผู้สนใจประเด็นการเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ ความเร็วในการตอบกลับและความสมบูรณ์ในการตอบกลับระหว่างวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และทาง E-mail ที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างกัน และศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต ที่มีวิธีการส่ง เทคนิคการติดตามและเนื้อหาต่างกัน แต่ยังไม่มีการสนใจศึกษาเรื่องการให้สิ่งตอบแทนที่ส่งผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยจึงสนใจเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและสิ่งตอบแทน

ที่แตกต่างกัน เนื่องจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในประเทศไทย พบว่า การให้สิ่งตอบแทนเป็นหนังสือในกลุ่มครู อาจารย์ นิยมให้สิ่งตอบแทนเป็นหนังสือมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการให้สิ่งตอบแทนชนิดอื่นและการไม่ให้สิ่งตอบแทน (อัญชลี คงมั่น, 2522; สุภา ลากุล, 2534; มารศรี กลางประพันธ์, 2535) และอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สุชีรา ภักทรายุตวรรัตน์, 2531, จรินทร์ กองศรี, 2535; วีระยุทธ ชาทะกาญจน์, 2537) นอกจากนี้ การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาการให้สิ่งตอบแทนนั้น เนื่องจาก การวิจัยในต่างประเทศ พบว่า ร้อยละ 57 ของการสำรวจทางเว็บ ผู้ตอบจะได้รับคำสั่งสัญญาว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนในการเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม ประมาณร้อยละ 36 ของการสำรวจ ผู้ตอบจะได้รับคำสั่งสัญญาถึงสิทธิ์ในการเข้าร่วมจับฉลากชิงรางวัลเมื่อเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม (Ray, Griggs and Tabor, 2001 อ้างถึงใน Ilieva, Baron, and Healey, 2001) เมื่อมีการให้สิ่งตอบแทนอัตราการตอบกลับทาง E-mail เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 (Comley' s, 2001 อ้างถึงใน Ilieva, Baron, and Healey, 2001)

สำหรับในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์และทาง E-mail โดยธรรมรส ช่างไม้งาม (2543) กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าในช่วงเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้น ต้องการให้เกิดความคุ้มค่าและตอบสนองต่อความต้องการของตนเองมากที่สุด การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบแบบสอบถามเป็นการเสียเวลาซึ่งไม่ให้ประโยชน์ต่อผู้ตอบแต่ให้ประโยชน์กับผู้อื่น ดังนั้นผู้ตอบจึงไม่ต้องการเสียค่าบริการรายชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนนี้ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติได้มีการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WWW โดยการติดป้ายประกาศเชิญชวนตอบแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ไทยที่เป็นที่นิยมหลายๆ เว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์ SANOOK, PANTIP และ THAIRATH ฯลฯ และให้โอกาสเข้าชื่อร่วมจับฉลากชิงรางวัลสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ที่แจ้ง E-mail address ของตนไว้ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,507 คน ในช่วงเวลาประมาณ 60 วัน ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการให้สิ่งตอบแทน โดยผู้ดำเนินการสำรวจไม่ได้มีการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง แต่ใช้วิธีฝากข้อความเชิญชวนไว้หลายๆ เว็บไซต์ และให้เวลาในการตอบกลับนานพอสมควร แต่การวิจัยครั้งนี้ได้มีการติดต่อไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรงผ่านทาง E-mail เพื่อขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างเข้าไปตอบแบบสอบถามในเว็บไซต์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับ 10 วัน และวัดอัตราการตอบกลับใน 3 ระยะ คือ 1 วัน 4 วัน และ 10 วัน เนื่องจากความเร็วในการตอบกลับแบบสอบถามทาง E-mail อยู่ในช่วง 4 ถึง 10 วัน (ธรรมรส ช่างไม้งาม, 2543; Sheehan, 1999) มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบกลับภายใน 2 วัน และมากกว่าร้อยละ 80 ตอบกลับภายใน 1 สัปดาห์ (Bachman, Elfrink, and Vazzana, 1996)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้สิ่งตอบแทนเป็นล็อตเตอรี่ เนื่องจาก คนไทยส่วนใหญ่มีความนิยมในการเสี่ยงโชคจากตัวเลขและมีพฤติกรรมบริโภคนิยม คือ ให้ความสำคัญกับเงินทองและวัตถุนิยมเป็นหลักใหญ่ (เด่นเดือน เหลืองแข็ง, 2538) และจากการวิจัยในต่างประเทศ พบว่า การให้สิ่งตอบแทนในการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตด้วยล็อตเตอรี่มูลค่า \$250 ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 76 (Walsh et al., 1992 อ้างถึงใน

Blair and Kamakura, 1996) และจากการสำรวจความพึงพอใจในประสบการณ์ในการศึกษาที่มหาวิทยาลัย Colorado ณ เมือง Boulder ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย เมื่อให้สิ่งตอบแทนเป็นล็อตเตอรี่มูลค่า \$500 พบว่า นักศึกษาเลือกที่ตอบแบบสอบถามทางเว็บสูงขึ้นร้อยละ 18 ในปี 1998 (University of Colorado at Boulder, 2000)

การวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบในกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนจะได้รับข้อความเชิญให้เข้ามาร่วมเสี่ยงโชคจากการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งเงื่อนไขการรับรางวัลเป็นล็อตเตอรี่จำนวน 1 ใบ โดยผู้ตอบสามารถตรวจผลรางวัลได้จากสลากกินแบ่งรัฐบาลในงวดเดือนถัดไป สำหรับกลุ่มที่ไม่รับสิ่งตอบแทนผู้วิจัยจะส่งข้อความเชิญธรรมดาเพื่อให้เข้ามาร่วมตอบแบบสอบถาม แล้วนำผลของทั้ง 2 กลุ่ม มาเปรียบเทียบกัน

ส่วนการที่ผู้วิจัยศึกษาการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าร่วมด้วยนั้น เนื่องจากมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบแบบสอบถามทาง E-mail ที่สนับสนุนว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีผลทำให้ความเร็วในอัตราการตอบกลับสูงขึ้น (Sheehan, 1999) และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทาง E-mail ที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทาง E-mail สูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (ธรรมรส ช่างไม้งาม, 2543) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการดิวีเลททรอนิกส์จะมีผลกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นหรือไม่

ในส่วนเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกประเด็นที่มีความโดดเด่น โดยให้คำจำกัดความของความโดดเด่นว่าเป็นประเด็นที่สำคัญซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปหรือเหมาะกับสถานการณ์ (Martin, 1995 อ้างถึงใน Sheehan, 1999) จากงานวิจัยเกี่ยวกับประเด็นที่มีความโดดเด่น พบว่า มีผลทางบวกต่ออัตราการตอบกลับของการสำรวจทาง E-mail (Sheehan, 1999) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อยู่ในช่วงวัยนิสิตนักศึกษาหรือวัยทำงานตอนต้นซึ่งเป็นวัยหนุ่มสาวเป็นส่วนใหญ่ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2542) ประเด็นเรื่องเพศจึงมีความโดดเด่น ดังนั้น ผู้วิจัยได้เลือกเรื่องนักศึกษาชายบริการทางเพศเป็นประเด็นที่ศึกษาในแบบสอบถาม

จากแผนการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการขายบริการทางเพศของนักศึกษา ใน 3 ระยะเวลาการตอบกลับ คือ 1 วัน 4 วัน และ 10 วัน ที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างกัน คือ ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการดิวีเลททรอนิกส์ และการให้สิ่งตอบแทนที่ต่างกัน คือ ไม่มีการให้สิ่งตอบแทนและให้สิ่งตอบแทนเป็นข้อความเชิญให้เข้ามาร่วมเสี่ยงโชคจากล็อตเตอรี่จำนวน 1 ใบ โดยที่ผู้ตอบสามารถตรวจผลได้จากสลากกินแบ่งรัฐบาลในงวดเดือนถัดไป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะสร้างแบบสอบถามบนเว็บไซต์ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งจดหมายนำผ่านระบบ E-mail ไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการกระดานข่าวหรือเว็บบอร์ดที่แจ้ง E-mail address ในกระทู้ต่างๆ ของเว็บไซต์ PANTIP ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้ามาตอบแบบสอบถามผ่าน URL (Uniform Resource Locator) ที่ผู้วิจัยแจ้งไว้ในจดหมายนำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการคลิกทรอนิกส์และไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่มีการให้สิ่งตอบแทนและไม่ให้สิ่งตอบแทน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการกระดานข่าวหรือเว็บบอร์ดที่แจ้ง E-mail address ในกระทู้ต่างๆ ของเว็บไซต์ PANTIP เนื่องจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตนั้น ไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลส่วนตัวกับผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนว่าจำนวนผู้ใช้บริการในเว็บไซต์มีจำนวนเท่าไร และทางทีมงานของเว็บไซต์ PANTIP ได้มีการนับจำนวนหน้า (Page view) ที่มีผู้ใช้บริการเข้ามาเปิดใช้ในแต่ละวันของผู้เข้ามาเปิดใช้บริการกระดานข่าวหรือเว็บบอร์ดของเว็บไซต์ PANTIP ใน 15 โด๊ะ พบว่า มีจำนวนถึง 362,272 คน อย่างไรก็ตาม ในจำนวนนี้อาจเป็นผู้ให้บริการคนเดิมที่เข้ามาเปิดซ้ำ จากงานวิจัยของ จักรพงษ์ เจือจันทร์ (2543) ได้ให้ข้อมูลว่า เว็บไซต์ PANTIP มีผู้เข้ามาใช้บริการประมาณ 30,000 คนต่อวัน

กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มจากประชากรที่ใช้บริการกระดานข่าวหรือเว็บบอร์ดที่แจ้ง E-mail address ในกระทู้ต่างๆ ของเว็บไซต์ PANTIP โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ในการสุ่มตัวอย่างจากประชากรและจัดตัวอย่างเข้ากลุ่มทดลอง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มี 2 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า แบ่งออกเป็น

2.1.1.1 ไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2.1.1.2 แจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการคลิกทรอนิกส์

2.1.2 การให้สิ่งตอบแทน แบ่งออกเป็น

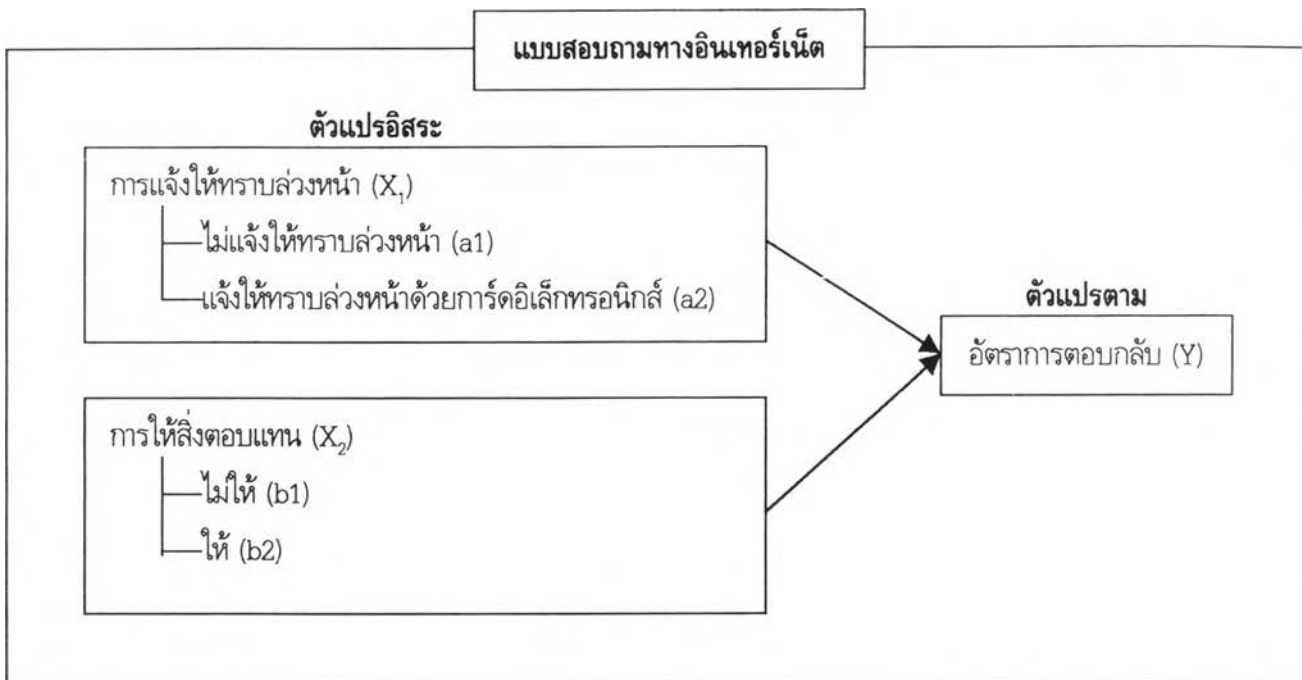
2.1.2.1 ไม่ให้สิ่งตอบแทน

2.1.2.2 ให้สิ่งตอบแทน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.2.1 อัตราการตอบกลับ ใน 3 ระยะ คือ 1 วัน 4 วัน และ 10 วัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีผลทำให้ความเร็วในอัตราการตอบกลับสูงขึ้น (Sheehan, 1999) และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทาง E-mail ที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทาง E-mail สูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (ธรรมรส ช่างไม้งาม, 2543) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ข้อที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 อัตราการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์น่าจะสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มครู อาจารย์นิยมให้สิ่งตอบแทนเป็นหนังสือมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการให้สิ่งตอบแทนชนิดอื่นและการไม่ให้สิ่งตอบแทน (อัญชลี คงมัน, 2522; สุภา ลวกุล, 2534; มารศรี กลางประพันธ์, 2535) และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าในช่วงเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้นต้องการให้เกิดความคุ้มค่าและตอบสนองต่อความต้องการของตนเองมากที่สุด โดยไม่ต้องการเสียเวลาไปทำประโยชน์ให้กับบุคคลอื่น เช่น ตอบแบบสอบถามให้โดยไม่ได้รับสิ่งใดเป็นการตอบแทน เนื่องจากไม่อยากเสียค่าบริการรายชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และจากการวิจัยในต่างประเทศ พบว่า การให้สิ่งตอบแทนในการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตด้วยลิတ်เตอร์มูลค่า \$250 ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 76 (Walsh et al., 1992 อ้างถึงใน Blair and Kamakura, 1996) และจากการ

สำรวจความพึงพอใจในประสบการณ์ในการศึกษาที่มหาวิทยาลัย Colorado ณ เมือง Boulder ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย เมื่อให้สิ่งตอบแทนเป็นล็อตเตอรี่มูลค่า \$500 พบว่า นักศึกษาเลือกที่ตอบแบบสอบถามทางเว็บสูงขึ้นร้อยละ 18 ในปี 1998 (University of Colorado at Boulder, 2000) (ธรรมรส ช่างไม้งาม, 2543) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ข้อที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่มีการให้สิ่งตอบแทนน่าจะสูงกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทน

ข้อตกลงเบื้องต้น

การที่บุคคลมี E-mail address มากกว่า 1 ที่อยู่ขึ้นไปนั้น ผู้วิจัยคาดว่าจะมีอยู่ในทุกๆ กลุ่มทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และโดยปกติมนุษย์ส่วนใหญ่ก็จะใช้ E-mail address ที่ตนเองชอบที่สุด ดังนั้น การที่มี E-mail address หลายๆ ที่อยู่ จึงไม่กระทบกระเทือนต่ออัตราการตอบกลับแต่อย่างใด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อัตราการตอบกลับ หมายถึง ร้อยละของการตอบกลับแบบสอบถาม คำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม คูณด้วย 100 ซึ่งวัดใน 3 ระยะ คือ 1 วัน 4 วัน และ 10 วัน โดยเริ่มนับเวลาเมื่อส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบคนสุดท้ายในแต่ละกลุ่มเสร็จสิ้นจนครบ 1 วัน (24 ชั่วโมง), 4 วัน (96 ชั่วโมง) และ 10 วัน (240 ชั่วโมง) ตามลำดับ

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์เพื่ออ่านข้อความที่ผู้อื่นจะจงมาถึงตัวเราและเพื่อให้เราส่งข้อความตอบกลับไปยังผู้ใช้คอมพิวเตอร์อื่นในระบบเครือข่าย

แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างไว้บนเว็บเพจ โดยผู้วิจัยส่ง URL ของเว็บเพจนี้ไปกับ E-mail แก่ผู้ตอบเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการขายบริการทางเพศของนักศึกษา

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หมายถึง วิธีการกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างเข้ามาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้ ด้วยการใช้อีการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ (E-card) ที่มีข้อความแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยแจ้งให้ทราบก่อนส่งแบบสอบถามประมาณ 3 วัน

สิ่งตอบแทน หมายถึง วิธีการกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างเข้ามาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยสัญญาว่าจะให้ล็อตเตอรี่ หลังจากทีกลุ่มตัวอย่างได้ช่วยตอบแบบสอบถามจนเสร็จสมบูรณ์เพื่อเป็นรางวัลเล็กน้อยตอบแทนความมีน้ำใจของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ช่วยตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนจะได้รับข้อความเชิญให้เข้ามาร่วมเสี่ยงโชคจากการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งเงื่อนไขการรับรางวัลเป็นล็อตเตอรี่จำนวน 1 ใบ ซึ่งผู้วิจัยจะติดต่อขอที่อยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับรางวัลผ่านทาง E-mail และส่งล็อตเตอรี่ไปให้ทางระบบไปรษณีย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบในการส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต ที่มีอัตราการตอบกลับสูงและสามารถเจาะจงกลุ่มประชากรได้
2. เพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตตอบแบบสอบถามกลับมามากขึ้น
3. เพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการแจ้งล่วงหน้าในการให้ผู้ตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตตอบแบบสอบถามกลับมามากขึ้น
4. เป็นข้อมูลพื้นฐานให้นักวิจัยตัดสินใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนว่าควรจะเป็นไปในลักษณะใด และเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี