

อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ

RESPONSE RATE IN QUANTITATIVE RESEARCH

นิศาชล รัตนมณี¹, ประสพชัย พสุนนท์²

Nisachon Rattanamanee¹, Prasopchai Phasunon²

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร^{1,2}

Faculty of Management Science, Sillapakorn University^{1,2}

nisachonrattanamanee@gmail.com¹, prasopchai@ms.su.ac.th²

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามการวิจัย เนื่องจากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญและเป็นที่นิยมใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาทดสอบสมมติฐานตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจึงเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งว่าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นั้นมีจำนวนครบถ้วนตามเกณฑ์ข้อตกลงเบื้องต้นในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ บทความนี้วิเคราะห์อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม จำนวน 4 วิธีการ ประกอบด้วย 1) การแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง 2) การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ 3) การส่งแบบสอบถามทางโทรสารหรือโทรภาพ และ 4) การส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ต จากการสังเคราะห์ พบว่า นักวิจัยควรใช้รูปแบบแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการสอบถามด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์หรือโทรภาพ เนื่องจากจะทำให้ได้ข้อมูลจากตัวอย่างที่ตรงกับประชากรที่กำลังศึกษาและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล และสามารถเก็บข้อมูลได้จนมีปริมาณมากพอในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ อีกทั้งยังมีความน่าเชื่อถือและมีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลอยู่ในระดับต่ำ

คำสำคัญ: อัตราการตอบกลับ, แบบสอบถาม, การวิจัยเชิงปริมาณ

Abstract

This article examines and represents the response rate of the research questionnaires. As the questionnaire is the important and popular tool used for gathering data from the large number of sample and test of hypothesis according to the quantitative research method. Thus, the response rate of questionnaire is a measurement tool that provides valuable insight into accuracy of collected data that refers to the number of sample who completed the survey and it can measure whether the data analyzed is sufficient enough to meet the basic criteria to determine the sample by using response rate of questionnaires in quantitative research in various forms which consisted of 1) Self-administer questionnaire 2) Mailed questionnaire 3) Facsimile questionnaire and 4) Web Based questionnaire. From the synthesis, researchers should use a self-administer questionnaire, by phone or conference call. This will allow the data from the sample to match the study population and the reliability of the data. The data can be collected enough to test the hypothesis. It is also reliable and the error of all data is low.

Keyword: Response Rate, Questionnaire, Quantitative Research

บทนำ

การดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการที่มีระเบียบแบบแผน โดยมีการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เพื่อสร้างกรอบแนวคิดตามสมมติฐาน และเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปยืนยันหรือหักล้างแนวคิดทฤษฎีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางสังคมได้ดี (Best & Khan, 1998) สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณนั้น สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือ ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยเชิงปริมาณนั้นต้องอาศัยข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าส่วนประกอบอื่นๆ และมีการศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับที่ต่ำของแบบสอบถามอาจส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางการวิจัย รวมไปถึงความคาดเคลื่อนทางสถิติ และความน่าเชื่อถือที่ลดลงของงานวิจัยนั้นๆ อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานวิจัย (กันยารัตน์ สมบัติธีระ และ ยุพา ถาวรพิทักษ์, 2558) แต่ปัจจุบันพบว่าวรรณกรรมที่นำเสนอเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจสำหรับการส่งแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยมีไม่มากนัก

จากที่กล่าวมา ผู้เขียนจึงนำเสนอวิธีการและรูปแบบการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแสดงให้เห็นถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้เป็นหลักในการตัดสินใจเลือกการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมกับงานวิจัยที่เลือกศึกษา

ความหมายของอัตราการตอบกลับ

อัตราการตอบกลับ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Response Rate” ซึ่งหมายถึง ค่าร้อยละของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมา คำนวณจากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งกลับคืน หาดด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มคูณด้วยร้อยละ (Mitchell, 1989)

งานวิจัยเชิงปริมาณและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีหนึ่งในการค้นหาความรู้และความจริง และมีวัตถุประสงค์ในการหาคำตอบให้กับปรากฏการณ์ทางวิทยาศาสตร์ เน้นการนำเสนอข้อมูลทางสถิติในการวิเคราะห์และข้อมูลตัวเลขในการตอบข้อสงสัยและสิ่งที่ต้องการศึกษา (เกียรติคุณบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ ใช้การเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมาก และยึดหลักการเป็นตัวแทนที่ดีที่สุด ผ่านการใช้แบบสอบถามในการหาคำตอบและรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามจึงจำเป็นอย่างยิ่งในด้านความชัดเจน เที่ยงตรงแม่นยำ (Validity) และน่าเชื่อถือ (Reliability) (การวิจัยเชิงปริมาณ, 2560) การได้มาซึ่งข้อมูลในงานวิจัยเชิงปริมาณนักวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อบังคับ 3 ประการ คือ 1) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2) การใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพ และ 3) การเลือกรูปแบบการวิจัยที่สมเหตุสมผลกับกระบวนการทดลอง (ประสพชัย พสุนนท์, 2560) จากที่กล่าวไปข้างต้นพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยเชิงปริมาณยังมีประเด็นหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่องานวิจัยได้เช่นกัน กล่าวคือการส่งแบบสอบถามออกไปยังผู้ตอบแบบสอบถามในรูปแบบต่างๆ เพื่อหาคำตอบและไขข้อสงสัยในงานวิจัย อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยอาจไม่ได้คำนึงถึง ด้วยอาจมุ่งประเด็นไปที่การสร้างแบบสอบถามที่มีความชัดเจน เที่ยงตรงแม่นยำและน่าเชื่อถือ หรือให้ความสำคัญกับการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเพียงเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ กันยารัตน์ สมบัติธีระ และ ยุพา ถาวรพิทักษ์ (2558) ที่ได้กล่าวไว้ในทิศทางเดียวกันว่า อัตราการตอบกลับที่ต่ำอาจส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางการวิจัย รวมถึงความคาดเคลื่อนทางสถิติ และความน่าเชื่อถือที่ลดลงของงานวิจัย อีกทั้งในงานวิชาการและงานวิจัยเชิงปริมาณของประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่พบการศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณไม่มากนัก

จากความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงของงานวิจัยเชิงปริมาณและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในข้างต้น กล่าวได้ว่า ปริมาณการตอบกลับก็คือปริมาณข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเชิงปริมาณนั่นเอง ผู้เขียนจึงต้องการนำเสนออัตราการตอบกลับแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบต่างๆ ที่ถูกพบว่านำมาใช้เป็นกระบวนการในการเก็บ

รวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย หรือการศึกษาหาข้อมูล ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำเสนอในหัวข้อถัดไปคือ รูปแบบของอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม

รูปแบบของการแจกแบบสอบถาม

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่า การส่งแบบสอบถามไปยังประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีนิยาม เป็นที่รู้จักและพบเห็นกันโดยทั่วไปก่อนที่จะถูกรวบรวมและส่งกลับคืนมาเป็นอัตราการตอบกลับแบบสอบถามนั้นสามารถจำแนกและแยกได้ 4 วิธีดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administer Questionnaire) การแจก

แบบสอบถามด้วยการนำส่งด้วยตนเอง เป็นวิธีที่ไม่มีความซับซ้อนหรือพบปัญหาความยุ่งยากในการส่งแบบสอบถามมากนัก การรวบรวมข้อมูลหรือการนำส่งแบบสอบถามจะถูกดำเนินการโดยผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล ซึ่งถูกส่งไปยังผู้รับ คือ ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ที่ผู้วิจัยมีความสนใจหรือได้คัดเลือกไว้แล้วว่าจะทำการศึกษา โดยการทอดแบบสอบถามหรือการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองนั้น นอกจากผู้วิจัยจะต้องดำเนินการส่งแบบสอบถามเองแล้ว ยังคงต้องรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ถูกตอบเรียบร้อยแล้วคืนมาอีกด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2521)

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

การนำส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีการส่งแบบสอบถามที่มีลักษณะของการจัดเตรียมแบบสอบถามลงในซองปิดผนึก ก่อนทำการส่งออกไปยังประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา การส่งผู้ส่งต้องกำหนดชื่อผู้รับพร้อมที่อยู่ไว้ด้านนอกพร้อมติดแสตมป์ และชื่อที่อยู่ของผู้ที่ต้องการให้ส่งกลับคืนไว้ด้านในพร้อมติดแสตมป์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ 2521) ทั้งนี้ผู้วิจัยที่เลือกใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต้องเข้าใจและยอมรับได้ว่า การส่งแบบสอบถามประเภทนี้เป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสอบถามข้อซักถามหรือข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับแบบสอบถามได้เลย ดังนั้นแบบสอบถามทางไปรษณีย์จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาทำข้อคำถาม (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2525) ข้อสำคัญประการหนึ่งของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า อัตราการตอบกลับนั้นมีความไม่แน่นอน (สุภาพร โกเฮงกุล, 2523)

3. การส่งแบบสอบถามทางโทรสารหรือโทรภาพ (Facsimile Questionnaire) หรือที่รู้จักกัน

อย่างแพร่หลายในชื่อ แฟกซ์ (Fax) การส่งแบบสอบถามทางโทรสาร เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ไม่มีความซับซ้อนหรือพบปัญหาความยุ่งยากในการส่งแบบสอบถามมากนัก การส่งแบบสอบถามทางโทรสารเป็นเทคโนโลยีโทรคมนาคมอย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับโอนถ่ายข้อมูลในรูปแบบของสำเนาเอกสาร ผ่านอุปกรณ์เครือข่ายเดียวกับระบบของโทรศัพท์ โดยมีชื่อว่า เครื่องโทรสาร (Telecopies) ใช้สำหรับส่งข้อมูลเอกสารจากผู้วิจัยไปยังประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูลหรือการนำส่งแบบสอบถามจะถูกดำเนินการโดยผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเช่นเดียวกับการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แต่มีความสะดวกกว่า คือ ผู้วิจัยไม่ต้องรอเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ขณะนั้น เนื่องจากการเมื่อมีการตอบกลับ ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างก็จะใช้วิธีเดียวกันนี้ส่งเอกสารกลับคืนสู่ผู้วิจัย (Efax.com, 2017) การส่งแบบสอบถามทางโทรสาร พบว่า หากนำโทรสารมาทำการเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์นั้น จะสามารถจัดส่งข้อมูลในรูปแบบเอกสารได้ในไม่กี่นาที ทั้งนี้ต้นทุนในการส่งแบบสอบถามประเภทนี้ สามารถให้บริการทางไกลได้โดยมีค่าใช้จ่ายเพียงแค่ 2-25 เซนต์ (Cent) ต่อนาทีเท่านั้น และสามารถส่งแบบสอบถามได้หลายพันครั้งภายในเวลาไม่กี่นาที ข้อดีอีกประการหนึ่งของการเลือกใช้การส่งแบบสอบถามทางโทรสาร คือ มีความรวดเร็วกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) อีกทั้งอัตราการตอบกลับแบบสอบถามประเภทนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมักตอบกลับมาอย่างสมบูรณ์และส่งคำตอบกลับมากในทันที (Cihan Cobanoglu, Bill Werde and Patrick J. Moreo, 2001)

4. การส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ต (Web Based Questionnaire) เป็นอีกรูป

หนึ่งที่ได้รับนิยามอย่างมากมายจากผู้วิจัย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้เกิดการใช้งานผ่านระบบเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ตมากขึ้น การส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ตจึงถือได้ว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่งสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้วิจัยส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้น ด้วยข้อได้เปรียบทางด้านต้นทุนการดำเนินงาน ภาระค่าใช้จ่ายในการส่งแบบสอบถามที่ต่ำลง รวมไปถึงเงื่อนไขในเรื่องของระยะเวลาที่กระชับเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Groves, 1989 Dillman, 2000 Couper, 2000 Fricker & Schonlau, 2002) อีกทั้งการส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ตยังสามารถเข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามง่ายขึ้น ทั้งผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกมากขึ้น เนื่องจากสามารถดำเนินการกับแบบสอบถามในช่วงเวลาใดก็ได้ ปราศจากความเร่งรีบหรือภาวะกดดันในการตอบคำถามนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hardigan, Succar and Fleisher (2012) ที่พบว่าการเก็บข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีความคุ้มค่ากับการลงทุนกว่าการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึง 2.68 เท่า

จากรูปแบบของการแจกแบบสอบถามต่างๆ ข้างต้น ผู้เขียนพบว่า การเลือกแจกแบบสอบถามในรูปแบบต่างๆ ของผู้วิจัยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย เช่น ความสะดวกของผู้วิจัย ภาระค่าใช้จ่ายในการแจกแบบสอบถาม เงื่อนไขในเรื่องของระยะเวลา และความก้าวหน้าหรือความทันสมัยทางเทคโนโลยีของผู้วิจัย เป็นต้น ทั้งนี้หากพิจารณาในแง่ของรูปแบบที่ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จากตัวอย่างที่ดี คือ วิธีการที่ผู้วิจัยได้ปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งแบบเผชิญหน้า คือ แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และปฏิสัมพันธ์แบบทางอ้อมโดยการสอบถามทางโทรศัพท์หรือโทรภาพผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มากกว่าการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์และอีเมล จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า รูปแบบการแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารแบบสองทางเป็นวิธีการที่ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่ผู้วิจัยต้องการมากกว่ารูปแบบการแจกแบบสอบถามที่เป็นการสื่อสารทางเดียว

อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ยอมรับได้และการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดี

อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ได้จากการคำนวณหาค่าร้อยละของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมารวบรวมด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกและไม่ส่งคืน (Mitchell, 1989) ซึ่งนักวิชาการ ได้แก่ กลุ่มผู้วิจัย ผู้เชี่ยวชาญ และนักสถิติ ได้กำหนด ตั้งค่าการยอมรับหรือค่าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีที่สุด และให้ทัศนะไว้ ดังนี้

Baruch (1999) ศาสตราจารย์ด้านการจัดการได้กำหนดค่าเฉลี่ยอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทั่วไป คือ การแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administer Questionnaire) ไว้ที่ร้อยละ 55.6 เป็นเกณฑ์อัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดี เช่นเดียวกับ Berdie & other (1986) ที่ได้กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ยอมรับได้และเป็นการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดี ควรมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ร้อยละ 50 และ 60 - 70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

กันยารัตน์ สมบัติธีระ และ ยุพา ถาวรพิทักษ์ (2558) กล่าวถึง อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ว่า มีอัตราการตอบกลับที่ต่ำสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Cihan Cobanoglu, Bill Werde and Patrick J. Moreo (2001) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบกลับที่ต่ำสุดและมีความไวในการตอบกลับช้าที่สุดถึง 16 วันต่อการตอบหนึ่งครั้ง จากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม ยังสามารถยืนยันได้อีกว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) หากคิดเป็นร้อยละแล้ว อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจะอยู่ระหว่างร้อยละ 20-65 ซึ่งมีข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกับ Kerlinger (1986) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า "อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่น้อยกว่า 40 หรือ 50 เปอร์เซ็นต์นั้นเป็นเรื่องปกติ" เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในรูปแบบหรือวิธีการอื่นๆ

อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามแบบส่งทางโทรสารหรือโทรภาพ (Facsimile Questionnaire) จากการทบทวนวรรณกรรมต่างประเทศ พบว่า มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่สูงและมีความไวในการตอบกลับที่ไวที่สุด เพียง 4 วันเท่านั้น (Cihan Cobanoglu, Bill Werde and Patrick J. Moreo, 2001) เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในรูปแบบ

หรือวิธีการอื่นๆ ทั้งนี้การส่งทางโทรสารในประเทศไทยปัจจุบันมีให้พบเห็นน้อยมาก ซึ่งอาจมีผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความแพร่หลายของการใช้เครื่องมือในการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้บุคคลหรือแม้แต่หน่วยงานในปัจจุบันให้การยอมรับและมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีและระบบการสื่อสารแบบอินเทอร์เน็ต หรือตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ต (Web Based Questionnaire) มากขึ้น การศึกษาและดำเนินการวิจัยจึงมีช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางการศึกษาให้เข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้มากยิ่งขึ้น ในแง่ของความสะดวกในการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้รับ ภาระค่าใช้จ่ายในการส่งแบบสอบถาม รวมไปถึงเงื่อนไขในเรื่องของระยะเวลาที่กระชับด้วยเช่นกัน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน โดยมีการกำหนดอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ต (Web Based Questionnaire) ไว้ที่ค่าเฉลี่ยขั้นต่ำร้อยละ 50 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้

รายงานการศึกษาของ Buruch (1999) ที่ตีพิมพ์ในวารสารการศึกษา เมื่อช่วงปี 1975-1995 รวมถึงรายงานการศึกษาของ Hoonakker and Carayon (2009) เมื่อปี 1986-2005 ที่ผ่านมา การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่เหมาะสมในการศึกษาทางวิชาการ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามโดยเฉลี่ยควรอยู่ที่ร้อยละ 50.56 และ 44.6 ตามลำดับ ด้าน Malhotra and Grover (1998) ที่ได้ศึกษาเรื่องอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเช่นกัน กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในทุกๆ รูปแบบวิธีการส่ง ไม่ควรมีค่าเฉลี่ยของอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ต่ำกว่าร้อยละ 20 เนื่องจากเป็นค่าที่ไม่สามารถยอมรับได้ในทางสถิติ อีกทั้งอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ต่ำอาจบ่งบอกถึงความเป็นตัวแทนที่ไม่ดีนัก นอกเหนือจากความเที่ยงตรง แม่นยำ และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแล้ว สิ่งที่สำคัญกับงานวิจัยเชิงปริมาณอีกประการหนึ่ง คืออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ซึ่งหากอัตราการตอบกลับมีค่าสูงก็จะสามารถช่วยลดความลำเอียงและความคลาดเคลื่อนได้ การลดและแก้ไขปัญหาเรื่องอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ต่ำ มีผู้คิดค้นและพัฒนาหาวิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับด้วยวิธีและรูปแบบต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น การกำหนดรูปแบบจดหมายหรือการแจ้งเตือน การติดตามการตอบกลับ และการให้สิ่งของตอบแทนสำหรับการตอบกลับ เป็นต้น การแก้ไขปัญหาต่างๆ ข้างต้นก็ล้วนทำเพื่อรักษาคุณภาพของผลการวิจัย ความถูกต้อง และคุณค่าของงานวิจัยทั้งสิ้น

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่ารูปแบบการแจกแบบสอบถามส่งผลต่อจำนวนและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามของการวิจัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และการการสำรวจของนักวิชาการโดยรวมจะเห็นได้ว่าอัตราการตอบกลับของการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์อยู่ในระดับที่ต่ำ และอัตราที่ยอมรับได้ไม่ควรต่ำกว่า ร้อยละ 20 นั้น ผู้วิจัยควรยึดจำนวนข้อมูลขั้นต่ำจากสถิติที่ใช้ทดสอบเป็นหลัก โดยนำประเด็นจำนวนอัตราการตอบกลับมาอ้างอิงเพื่อพิจารณาเพิ่มจำนวนการแจกแบบสอบถามเพื่อให้ได้การตอบกลับของแบบถามมีข้อมูลเพียงพอในการนำไปทดสอบสมมติฐานของการวิจัยต่อไปได้ อีกทั้งอัตราหรือเกณฑ์ในการตอบกลับของแบบสอบถามนั้น มีผลมาจากการเลือกรูปแบบการแจกแบบสอบถามเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากผู้วิจัยตัดปัจจัยด้านต่างๆ เช่น ความสะดวกของผู้วิจัย ภาระค่าใช้จ่ายในการแจกแบบสอบถาม เงื่อนไขในเรื่องของระยะเวลา และความก้าวหน้าหรือความทันสมัยทางเทคโนโลยีของผู้วิจัยออกไปได้ ผู้เขียนพบว่าอีกประการหนึ่งที่สำคัญและให้ความสนใจในการนำมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการแจกแบบสอบถาม คือ การสร้างรูปแบบหรือตัวแบบในการเลือกใช้รูปแบบการแจกแบบสอบถามจากหัวเรื่องและวิธีการในการดำเนินงานวิจัย

ผลกระทบจากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ต่ำและการตอบกลับไม่ครบ

ผลกระทบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับมามากหรือไม่ได้ให้คำตอบนั้น ส่งผลต่อปริมาณของข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ จึงทำให้ไม่สามารถสรุปหรือหาคำตอบเพื่อตอบคำถามของงานวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ (Robert and Lars, 2010) จึงกล่าวได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ผลงานวิจัย ทำให้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจที่จะศึกษาหาวิธีแก้ไขปัญหาความไม่ตรงและความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยโดยการ พยายามศึกษาค้นคว้าหาวิธีในการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตรวจสอบวิธีวิธีการ

จัดส่งและการเก็บรวบรวมข้อมูล การให้สิ่งของตอบแทนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้การศึกษาในอดีตโดย ปรีดา เบญญการ (2539) ได้ศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม จำนวน 24 เรื่อง ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามไว้ดังนี้ ได้แก่ การติดตาม การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การให้สิ่งจูงใจ การเตือนด้วยวิธีการต่างๆ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย การเตือนโดยใช้จดหมาย การเจาะจงตัวผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม การให้หนังสือเป็นสิ่งจูงใจการจัดหน้า การกาเครื่องหมายเปรียบเทียบกับกรเขียนรหัสคำตอบ รวมไปถึงการศึกษาของ Hoonakker and Carayon (2009) ซึ่งใช้วิธีการทำการศึกษาวิจัยรวม 29 เรื่อง โดยแต่ละงานวิจัยใช้วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีที่ต่างกัน เช่น การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) การส่งแบบสอบถามทางโทรสารหรือโทรภาพ (Facsimile Questionnaire) และการส่งแบบสอบถามทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ต (Web Based Questionnaire) ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าทั้งจำนวนและคุณภาพในการตอบแบบสอบถามโดยการส่งแบบสอบถามผ่านอินเทอร์เน็ตได้ผลดีที่สุด

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากบทความข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ในภาพรวมนักวิชาการกำหนดอัตราส่วนการตอบกลับที่ยอมรับได้อยู่ที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป โดยที่อัตราการตอบกลับมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี โดยวิธีการเก็บแบบสอบถามแบบแจกแบบสอบถามด้วยตนเองเป็นวิธีการที่ได้การตอบกลับเร็วที่สุดและวิธีการเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นวิธีการที่ได้การตอบกลับช้าที่สุด และวิธีการเก็บแบบสอบถามในระบบออนไลน์เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากที่สุด เนื่องจากไม่มีภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าอากรแสตมป์

เอกสารอ้างอิง

- กันยารัตน์ สมบัติธีระ; และ ยุพา ถาวรพิทักษ์. (2558, มกราคม-มีนาคม). อัตราการตอบกลับแบบสอบถามและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในงานวิจัยด้านพยาบาลศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (บค.)* 15(1).
- การวิจัยเชิงปริมาณ. (2560). สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://nakhonsawanresearch.blogspot.com/2011/07/quantitative-research.html>.
- เกียรติคุณบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). *การวิจัยเชิงปริมาณ*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://nakhonsawanresearch.blogspot.com/2011/07/quantitative-research.html>
- ประสพชัย พสุนนท์. (2560). *การวิจัยเชิงปริมาณ*. ในเอกสารประกอบการเรียนการสอนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรีดา เบญญการ. (2539). การวิเคราะห์ห่อภิมาณของปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์. *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์; และ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2521). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ศรีธันท์.
- สุภาพร โกเฮงกุล. (2523). *อิทธิพลของคำถามที่มีผลสะท้อนและการลงชื่อที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สุวรรณ สุวรรณเวช. (2525). *หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวการเขียนวิทยานิพนธ์ รายงานทางการวิชาการและรายงานประจำภาค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

Baruch, Y. (1999). Response rates in academic studies-a comparative analysis. *Human Relations*. 421-434.

- Berdie, D.R., Anderson J.F., & Niebuhr MA. (1986). *Questionnaires: design and use*. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press
- Best, J. W. & Khan, J. V. (1998). *Research in Education*. Needham Heights: Allyn & Bacon.
- Cihan Cobanoglu, Bill Werde; & Patrick J. Moreo. (2001). A comparison of mail, fax and Web-based survey methods, University of Delaware and Oklahoma State University, *International Journal of Market Research*.
- Couper, M. P. (2000). Web Surveys—A review of issue and approaches. *Public Opinion Quarterly*. 464-494.
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. New York: John Wiley & Sons.
- Efax.com. (2017). [online] <https://www.efax.com>
- Fricker, R. D., & Schonlau, M. (2002). *Advantages and Disadvantages of Internet research surveys: Evidence from the literature. Field Methods*. 347-367.
- Groves, R. M. (1989). *Survey errors and survey costs*. New York: Wiley.
- Hardigan, P.C., Succar, C.T. & Fleisher, J.M. (2012). *An Analysis of Response Rate and Economic Costs Between Mail and Web3 Based Surveys Among Practicing Dentists: A Randomized Trial. J Community Health*. 383-394.
- Hoonakker, P.L.T. & Carayon, P. (2009). Questionnaire Survey Nonresponse: A comparison of postal mail and Internet surveys. *International Journal of Human Computer Interaction (IJHCI)*. 25(5):1, 348-373.
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of behavioral research*. 3rd ed. New York: Holt. Rinehart & Winston.
- Malhotra, M. K. and Grover, V. (1998). An assessment of survey research in POM: from constructs to theory. *Journal of Operation Management*. 16(4): 407-425.
- Mitchell, R.C. (1989). *Resources for the Future. Using surveys to Value Public Goods: The Contingent Valuation Method*.
- Robert M. G. and Lars L. (2010). Total Survey Error: Past, Present, and Future: *American association for public opinion research*. 74(5): 849–879.

Translated Thai References

- Bankan, P. (1996). A meta-analysis of factors affecting response rates to mailed questionnaires. *Journal of Research Methodology*. Chulalongkorn University. thesis, academic reports and regional reports. Bangkok. Thaiwattanaphanit. (in Thai)
- Kijpredarborisuthi, B. (2006). Quantitative Research. (Online). Retrieved 29 April 2017, from <http://nakhonsawanresearch.blogspot.com/2011/07/quantitative-research.html>. (in Thai)
- Kohengkul, S. (1980). *The effects of sensitive items and signing one's name to a questionnaire upon the response rate of mailed questionnaires*. The master of ducation thesis, Graduate School, Chulalongkorn University, Bangkok. (in Thai)
- Pasunon, P. (2017). *Quantitative Research. In the quantitative research methodology learning and teaching materials*. (in Thai)
- Quantitative Research. (2017). (Online) Retrieved 29 April 2017, from <http://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=964> (in Thai)
- Rasithrathsint, S.; & Boontham, K. (1978). *Research Methodology in social science*. Bangkok: Sriarun. (in Thai)

- Sombutteera, K;& Thavornpitak, Y. (2015). Response Rate and Factors Associating Mailed Questionnaire Response Rate in Nursing Sciences and Public Health Research. *KKU Research Journal. (GS.)* 15 (1). (in Thai)
- Suwanvecho, S. (1982). *Principles of social science research, writing guidelines for thesis, academic reports and regional reports.* Bangkok. Thaiwattanaphanit. (in Thai)