บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องตัวแปรที่มีอิทธิพลในการจำแนกกลุ่มที่ตอบกับกลุ่มที่ไม่ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้าง ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านตัวแบบสอบถาม

2.2 ด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม

2.3 ด้านการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ตอบ

2.4 ภูมิหลังของผู้ตอบ

ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้าง ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถาม

ความหมายของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในวงการวิจัยทางการศึกษา (Kerlinger , 1965 อ้างใน Engelhart,1972) เพราะเก็บข้อมูลได้มาก ใช้สะดวก ประหยัดแรงงานและเวลาในการใช้เมื่อเทียบกับเครื่องมือเก็บข้อมูลชนิดอื่นๆ แต่ปัญหาสำคัญของการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลก็คือ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาน้อย หรือมีการกรอกคำตอบไม่ถูกต้องหรือตอบไม่สมบูรณ์ ทำให้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ได้ข้อมูลน้อยหรือมีจำนวนไม่ครบตามต้องการ ทำให้ผลการวิจัยขาดความน่าเชื่อถือ เพราะข้อมูลเหล่านั้นขาดความเป็นตัวแทนที่ดี ได้มีผู้ให้ความหมายของ "แบบสอบถาม" ไว้สรุปได้ดังนี้

<u>แบบสอบถาม</u> คือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทหนึ่ง(Funk and Wagnall , 1963 : Eysenck , Berne and Weirzburg , 1972 : Berdie and Anderson , 1974 : Yaromko and others,1980) ประกอบด้วย ข้อคำถามหรือข้อความที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบ (อนันต์ ศรีโสภา 2521 : บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531) อาจเป็นรูปภาพแทนข้อความ (อุทุมพร จามรมาน ,2530) สิ่งที่ต้องการจากแบบสอบถามเช่น คำตอบที่ผู้ตอบเป็นผู้เขียนคำตอบด้วยตนเอง อาจเป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทัศนคติของผู้ตอบซึ่งขึ้นกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาที่ต้องการวิจัยเป็นสำคัญ (อนันต์ ศรีโสภา , 2521 : สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ , 2530 : อุทุมพร จามรมาน , 2530 : บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ , 2531 , Eysenck , Berne and Weirzburg , 1972 : Berdie and Anderson , 1974 : Yaromko and other , 1980) อาจเป็นชุดคำถามที่เตรียมไว้ถามผู้ที่ทราบข้อมูลตามที่เราต้องการทราบ อาจจะถามเองหรือให้ผู้อื่นไปถาม หรือส่งแบบสอบถามไปให้กรอกตามแบบฟอร์มคำถามที่กำหนด (จุมพล สวัสดิยากร ,2523 : 21 , พวงรัตน์ ทวีรัตน์ , 2531 : 104)

<u>ประเภทของแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามที่นิยมใช้ในปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม กับ แบ่งตามลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

1. แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 รูปแบบ (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ , 2527) คือ

1.1 แบบสอบถามปลายเปิด(Opened Form)เป็นแบบสอบถามที่จัดเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า และผู้ตอบต้องเลือกคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น แบบสอบถามปลายปิดมี 5 ชนิด (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ , 2531) ดังนี้

1.1.1 แบบคำตอบสองคำตอบ (Dicrotomus Questions)รูปแบบนี้ให้ผู้ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ใช่-ไม่ใช่ ถูก-ผิด เป็นต้น

1.1.2 แบบคำถามให้เลือกตอบ(Multiple Choice Questions)เมื่อแต่ละคำถามจะมีหลายคำตอบและจำนวนคำตอบไม่จำเป็นต้องเท่ากัน แล้วแต่สถานการณ์ของคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่ผู้ตอบต้องเลือกหนึ่งคำตอบ

1.1.3 แบบคำถามให้เลือกตอบหลายคำตอบ รูปแบบนี้คล้ายข้อสอบแต่ให้ตอบได้หลายคำตอบ

1.1.4 แบบคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ ผู้ตอบต้องตอบคำถามที่กำหนดให้ได้โดยเรียงลำดับคำตอบ คล้ายกับแบบคำถามให้เลือกตอบ แต่การให้เลือกนั้นมีลักษณะเปรียบเทียบตามปริมาณที่จัดเรียงไว้ตามลำดับ รูปแบบของคำตอบจะมีตั้งแต่ 2 คำตอบถึง 15 คำตอบ แต่โดยทั่วไปนิยมเพียง 2-7 คำตอบ

1.2 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด(Opened Form)เป็นรูปแบบคำถามที่ถามในลักษณะกว้างๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบอย่างเสรี มักใช้เมื่อต้องการข้อมูลที่ซับซ้อน และนิยมใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามปลายปิด

1.3 แบบสอบถามชนิดรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบสอบถามที่ใช้รูปภาพเร้าใจให้ผู้ตอบตอบ อาจเป็นคำพูด ข้อความ หรือรูปภาพก็ได้ มักนิยมใช้กับเด็ก หรือบุคคลที่ไม่รู้หนังสือ มักจะเป็นแบบปลายเปิด

2. แบ่งตามลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถาม อาจแบ่งได้เป็น 3 แบบ(Eysenck and others , 1972) คือ

2.1 แบบสอบถามที่ถามข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire)เป็นแบบสอบถามที่มุ่งถามข้อความจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น แบบสอบถามชนิดนี้ มักจะใช้ร่วมกับแบบสอบถามความคิดเห็น หรือแบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.2 แบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น (Opinion Questionnaire or Opinionnaire) เป็นการถามความคิดเห็นของผู้ตอบตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้ มีสเกลการจัดอันดับ

2.3 แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ (Personality Questionnair เป็นการถามเกี่ยวกับทัศนคติ ทฤษฎีทางบุคลิกภาพและลักษณะต่างๆที่เกิดจากกลุ่มอาการที่แสดงออก(Clinical Syndrome)

<u>การสร้างแบบสอบถาม</u>

การสร้างแบบสอบถามนับเป็นกระบวนการที่สำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ใช้เป็นเครื่องมือ จึงต้องมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างปราณีต และละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้สูง แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้อย่างดี จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับได้อีกทางหนึ่งด้วย (Berdie and Anderson,1974 : 25-26)โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้ตอบจะตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจของตน โดยไม่มีโอกาสสอบถามผู้วิจัยเกี่ยวกับข้อคำถามที่ตนยังไม่เข้าใจชัดเจนนั้น แบบสอบถามที่ได้รับคืนจะมีความเชื่อถือได้ หรือมีจำนวนมากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับแบบสอบถามที่ส่งไปให้ผู้ตอบเป็นสำคัญ (สุรชัย พิศาลบุตร , 2525 : 16)สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2521) ได้เสนอแนะวิธีสร้างแบบสอบถามที่ดีว่า ควรมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

<u>ขั้นที่ 1</u> วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหา หรือประเด็นที่จะถาม จากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรก โดยพยายามแยกเนื้อหาออกเป็นข้อย่อย ๆ ให้ละเอียด และทุกข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหานี้อาจทำได้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้สร้างเอง หรือจากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนความคิดของผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 2 สร้างข้อคำถามและคำตอบ ในการสร้างคำถามและคำตอบสำหรับแต่ละหัวข้อย่อยนั้น จะต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสม สะดวกต่อการตอบ การประมวลผลตลอดจนการวิเคราะห์ ในการสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยนั้น ได้มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ในการสร้างไว้หลายท่าน เช่น อนันต์ ศรีโสภา(2521) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524) จุมพล สวัสดิยากร (2520) Scates and Yeomans (1950) Wiersma (1969) Berdie and Anderson (1974) ได้เสนอเกณฑ์การสร้างแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. ควรตั้งคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะวิจัย
2. ก่อนจะตั้งคำถามใดๆต้องแน่ใจว่า ผู้ตอบสามารถตอบคำตอบที่ถูกต้องได้
3. ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบทราบดีว่าต้องการข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น
4. แต่ละข้อควรสั้น กระทัดรัด ดึงดูดความสนใจและเข้าใจง่าย
5. ในแต่ละข้อควรถามเพียงหนึ่งประเด็น หรือมีใจความเดียวเท่านั้น
6. คำถามนั้นต้องมีรูปแบบง่ายต่อการตอบ และใช้เวลาตอบไม่มากนัก
7. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เข้าใจยาก หรืออาจเข้าใจไม่ตรงกัน
8. คำถามต้องชัดเจนไม่กำกวม ถ้อยคำที่ใช้จะต้องถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และการสะกด หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์ หรือกริยาวิเศษณ์
9. ควรตั้งคำถามให้ต่อเนื่องสัมพันธ์หรือเรียงลำดับกันไป
10. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ก้าวร้าว หรือที่กระทบกระเทือนความรู้สึกของผู้ตอบ
11. หลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธ โดยเฉพาะคำถามประเภทปฏิเสธซ้อน ปฏิเสธควรใช้ประโยคคำถามธรรมดา
12. การใช้คำย่อต้องระมัดระวัง ใช้เมื่อแน่ใจว่าผู้ตอบทุกคนรู้จักคำย่อนั้น
13. ไม่ควรใช้คำถามนำ คำถามควรมุ่งคำตอบที่เฉพาะเจาะจง
14. ไม่ควรถามคำถามประเภท ถ้าตอบใช่.....แล้ว เช่นไม่ควรถามว่า

"ท่านแต่งงานแล้ว ใช่หรือไม่"

( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่

"ถ้าใช่แล้วภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่"

( ) ทำ ( ) ไม่ทำ

ควรถามว่า "ภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่"

( ) ทำ ( ) ไม่ทำ ( ) ยังไม่ได้แต่งงาน

15. ถ้าต้องการข่าวสารทั่วๆไปจากผู้ตอบเป็นการเพิ่มเติม ให้ใช้คำถามประเภทปลายเปิด

16. ต้องแน่ใจว่าคำตอบของคำถามทุกข้ออยู่ในประเด็นที่จะวิเคราะห์และครอบคลุมสาระสำคัญทั้งหมด

ขั้นที่ 3 เรียงลำดับคำถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องพิจารณาต่อไปว่า ควรเรียงคำถามอย่างไร จึงจะเกิดความสะดวกในการตอบ โดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเป็นเรื่องๆโดยราบรื่นไม่ต้องคิดวกไปวนมาให้เสียเวลาและสับสน

สุวรรณ สุวรรณเวโช (2518) ได้เสนอหลักในการเรียงลำดับคำถามไว้ ดังนี้

1. คำถามอันดับแรกควรเป็นคำถามที่ชักจูงใจให้ผู้ตอบเกิดความสนใจในปัญหาที่ถาม

2. ควรเริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่ายๆไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบที่ยุ่งยากซับซ้อนตามลำดับ

3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถาม ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อๆไป

4. คำถามในเรื่องเดียวกันควรอยู่ในลำดับที่ใกล้ ๆ กัน ไม่ควรถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปอีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องหนึ่งควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผล หรือลำดับเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบตอบได้ง่ายขึ้น

ขั้นที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามคำตอบและเรียง

ลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องคำนึงถึงคำชี้แจงหรือคำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม อาจมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรจะมีลักษณะเด่น หรือมีความแตกต่างไปจากคำถาม โดยพิมพ์ให้เป็นตัวอักษรใหญ่ หรือสีเข้มกว่าคำถาม (สุวรรณ สุวรรณเวโช ,2518)

ขั้นที่ 5 การทำบรรณธิกร (Editing) เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจนเป็นที่พอใจแล้ว งานต่อไป คือ การทำบรรณธิกร ซึ่งต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ , 2531)

1. การจัดวางรูปแบบ (Format)เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษ ชนิดของตัวพิมพ์ ระบบการพิมพ์ ตลอดจนการจัดหน้า ในการวางรูปแบบนั้นควรจะได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ตอบเป็นเกณฑ์ และในขณะเดียวกันก็ควรมีลักษณะโน้มน้าวใจให้อยากตอบด้วย

2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำ ประโยค การเรียงลำดับประโยค รวมทั้งการสะกดตัวการันต์ให้ถูกต้อง

3. การจัดทำจดหมายนำ และแนะนำในการตอบแบบสอบถาม การทำจดหมายนำนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องจัดทำไว้ให้เรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้นๆ ว่าต้องการอะไร จดหมายนำนี้นับว่าเป็นส่วนสำคัญมาก ที่จะทำให้เราได้รับแบบสอบถามกลับคืนมากน้อยเพียงใดโดยปรกติ จดหมายนำจะมีสาระสำคัญดังนี้

3.1 แจ้งให้ทราบถึง ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ซึ่งผู้วิจัยควรบอกวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย เพื่อลดความสงสัยของผู้ตอบ (Scates and Yeomans อ้างใน Good,1959) ระยะเวลา วิธีการและประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อโครงการนั้นสำเร็จ ตลอดจนชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้ตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นความสำคัญในทำนองที่ว่า ผลสำเร็จของการวิจัยนี้ ขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของท่าน

3.2 คำมั่นสัญญาว่าคำตอบที่ส่งมาจะถือว่าเป็นความลับ จะไม่มีการเปิดเผยว่าเป็นคำตอบของผู้ใด

3.3 คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 6 การทดลองใช้ (Try-out) เมื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นชุดเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะนำไปใช้จริง จะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อน โดยส่งแบบสอบถามนั้นไปให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึง กับประชากรที่จะใช้ศึกษาจำนวนหนึ่ง ซึ่งเหมาะสมกับเวลา และโอกาส แล้วนำผลการตอบนั้นมาพิจารณา เกี่ยวกับความเข้าใจคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถาม กระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจคำถามและตอบตรงตามที่ผู้สร้างคาดหมายไว้หรือไม่เพียงใดการเลือกคำตอบกระจายกันมากน้อยเพียงใด รวมทั้งนำผลการตอบมาลองวิเคราะห์ตามกระบวนการและวิธีการทางสถิติที่ต้องการทำวิจัยจริง จะได้รู้ว่าแบบสอบถามนั้นมีข้อเสีย ข้อบกพร่องอะไรบ้าง จะได้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง นอกจากนี้ยังจะต้องนำแบบสอบถามนั้นไปวิเคราะห์หาคุณภาพด้วย เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้ว ก็จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ต่อไป

การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปให้ถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี คือ การนำไปส่งด้วยตนเอง กับ การส่งทางไปรษณีย์

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งด้วยตนเอง (Self administered questionnaire) วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนัก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลนำแบบสอบถามไปส่งให้หกลุ่มตัวอย่างจนถึงที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วกลับคืนในทันที หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบเสร็จสิ้นแล้ว (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531) แต่การส่งแบบสอบถามด้วยวิธีนี้ก็มีปัญหาที่ว่าเป็นการยากที่จะนัดหมายให้คนมารวมกลุ่มกันอย่างพร้อมเพรียง เพื่อให้ตอบคำถาม เพราะอาจมีเวลาว่างไม่ตรงกัน และมีลักษณะเป็นการบังคับ ไม่เป็นอิสระในการตอบ ผู้วิจัยหรือผู้รับฝากอาจจะเผลอแสดงความเห็นโน้มน้าวให้ผู้ตอบตอบอย่างบิดเบือนไปจากความจริงก็ได้ ผลสำเร็จของการสอบถามแบบนี้จึงขึ้นอยู่กับท่าทีและวิธีการพูดของผู้วิจัย หรือผู้รับฝากเป็นสำคัญ อย่างไร

ก็ตามเท่าที่ปรากฏ แบบสอบถามประเภทนี้ใช้ได้กับการสอบถามผู้ให้ข้อมูลหลังจากที่ได้เชิญมาประชุมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสอบถามนักเรียน นักศึกษา ที่อยู่ในชั้นเรียน เป็นต้น (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518)

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed questionnaire) เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมาก นิยมทำกันอย่างกว้างขวาง วิธีการส่งแบบสอบถามประเภทนี้มิได้จำกัดว่าจะต้องส่งทางไปรษณีย์เสมอไป หากรวมถึงแบบที่สร้างและลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์หรือคำถามที่ติดอยู่ตามกล่องสินค้า แผ่นป้าย ใบปลิวโฆษณา หรือ ประกาศข้อความทางวิทยุ โทรทัศน์ ให้ผู้ตอบส่งมายังผู้ถาม ทั้งนี้มุ่งการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบเป็นหลัก จะเห็นได้ว่าแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีลักษณะเป็นการติดต่อทางเดียว คือ จากผู้ถามไปยังผู้ตอบโดยที่ผู้ตอบไม่สามารถขจัดข้อสงสัยในคำถามของตนกับผู้ถามได้ (สุวรรณ สุวรรณเวโช,2518)

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุด เพื่อติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนตามกำหนดเวลา

2.2 จ่าหน้าซองให้ถึงผู้รับอย่างชัดเจน

2.3 เขียน หรือ พิมพ์ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้วิจัย หรือ ผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืนอย่างชัดเจน

2.4 ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ทั้งการส่งไปและส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจทำโดยการพับตัวแบบสอบถาม หรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับส่งไป ก็จะต้องพับให้ส่วนที่มีชื่อผู้รับออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน พร้อมติดแสตมป์ด้วย แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซอง จะต้องแนบซองที่มีชื่อที่อยู่ ของผู้วิจัย ซึ่งติดแสตมป์เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

1. ข้อดีของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามมีข้อดีอยู่หลายประการ (Berdie and Anderson , 1974) เช่น

1.1 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ ในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรขนาดใหญ่

1.2 แบบสอบถามจะถึงมือผู้รับอย่างแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้านหรือไม่ยินดีพบผู้สัมภาษณ์

1.3 ส่งไปได้ทุกท้องที่ ที่มีบริการทางไปรษณีย์

1.4 ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด จะสะดวกต่อการสรุปผล เพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกัน และแบบฟอร์มเดียวกัน เป็นการควบคุมสภาวะให้คล้ายคลึงกันและผู้ตอบตอบได้ง่ายไม่ยุ่งยาก

1.5 ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง

1.6 สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกันจึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันมาก

1.7 เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย

1.8 การส่งแบบสอบถามไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษเหมือนวิธีการสังเกต และวิธีการสัมภาษณ์

2. ข้อจำกัดของแบบสอบถาม

การใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ (Berdie and Anderson,1974) เช่น

2.1 มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราค่อนข้างต่ำ ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร เพราะข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

2.2 มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถาม หรือเข้าใจไปอีกด้านหนึ่ง อาจจะตอบได้ไม่ตรงหรือตอบได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือตอบไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ

2.3 ผู้ตอบบางกลุ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแบบสอบถาม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบได้รับแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก ทำให้เบื่อหรืออาจจะไม่เชื่อถือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

2.4 ผู้ตอบบางกลุ่ม รู้สึกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นเป็นการติดต่อที่ห่างเหิน ไม่เป็นกันเอง

2.5 ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านหนังสือไม่ออก (ยกเว้นแบบที่เป็นรูปภาพ)

2.6 ผู้ตอบอาจไม่ได้ตอบด้วยตนเอง ทำให้ได้ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

2.7 คำถามบางข้อเกี่ยวข้องกัน ผู้อ่านอาจพลิกไปโดยตลอดก่อนที่จะตอบ ทำให้คำถามข้างหลังมีอิทธิพลต่อคำถามที่อยู่ข้างหน้า

เมื่อพิจารณาถึงข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามแล้ว จะเห็นว่าการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ต่ำนั้น เป็นข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพราะจะทำให้ข้อมูลที่ได้ขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร

จากปัญหาของการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราต่ำได้มีนักวิจัยหลายท่านทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อการะเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ดังจะได้กล่าวในตอนต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีนักวิจัยหลายท่านได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เช่น ภัสสร ลิมานนท์ (2529)ได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถาม

6 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ความสนใจในเรื่องที่ถาม ความยาวของแบบสอบถาม หน่วยงานที่สนับสนุน จิรดา วุฒยากร (2536) รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่อการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ เกี่ยวกับตัวผู้ตอบ ได้แก่ ผู้ตอบยินดีให้ความช่วยเหลือ มีความสงสารเห็นใจผู้ทำวิจัย ข้อมูลที่ถามไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ คำขึ้นต้นในจดหมายนำ โดยการเจาะจงตัวผู้ตอบ การปิดบังชื่อผู้ตอบ หน่วยงานที่สนับสนุน ด้านตัวแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบการตอบแบบสอบถาม ความยาวของแบบสอบถาม การจัดหน้าแบบสอบถาม ด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ สถานที่รับแบบสอบถาม การเตือนและการติดตาม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในต่างประเทศ เช่น Baumgartner and Heberlin (1984) ได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบ 11 ตัว ได้แก่ ผู้ให้การสนับสนุน ผู้ตอบแบบสอบถาม ความสะดุดตา การติดตามผล สิ่งกระตุ้น ความยาวของแบบสอบถาม การปิดบังชื่อ การติดต่อเฉพาะบุคคล การกำหนดวันส่งกลับ รูปแบบของการขอร้อง และการส่งทางไปรษณีย์ (Kawash and Aleamoni (1971) รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ 7 ตัว ได้แก่ การติดแสตมป์ให้ในการส่งแบบสอบถามกลับคืน รูปแบบการส่ง ความยาวของแบบสอบถาม รูปแบบของแบบสอบถาม การให้สิ่งของตอบแทน คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ และหน่วยงานที่สนับสนุน Bailey (1987) รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่อจำนวนแบบสอบถามที่ส่งกลับคืน จำนวน 10 ตัว ได้แก่ ผู้ให้การสนับสนุนความดึงดูดใจของรูปแบบแบบสอบถาม ความยาวของแบบสอบถาม ลักษณะของจดหมายขอความร่วมมือ ความง่ายในการตอบและส่งกลับ สิ่งล่อใจ ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง (Selltiz et al : 1959) ชนิดของการส่งทางไปรษณีย์ เวลา (สัปดาห์ เดือน ปี) ในการส่ง และลักษณะของการติดตาม Hoinville and Jowell (อ้างใน Cohen and Manion,1980 : 85 - 89)ได้เสนอลักษณะที่ทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพิ่มมากขึ้น ในตัวแปรทั้ง 4 นี้ คือ การออกแบบแบบสอบถาม การส่งทางไปรษณีย์ จดหมายนำ จดหมายติดตาม และสิ่งล่อใจ

Etzel and Walker (1974) พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ ตัวแปรก่อนการส่งแบบสอบถาม เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตัวแปรในระยะที่ผู้ตอบได้รับแบบสอบถาม เช่น

คำมั่นสัญญาว่าจะให้สิ่งของตอบแทน และตัวแปรหลังการส่งแบบสอบถาม เช่น การติดตาม

ต่อมาในปี ค.ศ.1975 Linsky ได้เสนอปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การติดตาม ประเภทของการส่ง ความยาวของแบบสอบถาม การพิมพ์หรือการอัดสำเนาสีของแบบสอบถาม การตอบเป็นรหัสกับการตอบคำถามปลายเปิด ปัจจัยเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางอ้อม เช่น การปิดบังชื่อผู้ตอบ ลักษณะของจดหมายนำ เช่น การเจาะจงตัวผู้ตอบ หน้าที่และความสำคัญของผู้ตอบการให้เหตุผลเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และการขอร้องให้ช่วยตอบ หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและการกำหนดวันสิ้นสุดในการตอบ ปัจจัยเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางตรง เช่น การให้รางวัลหรือสิ่งของตอบแทน

จากการศึกษา พบว่า มีตัวแปรมากมายที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พอสรุปได้ 4 ด้าน คือ ด้านตัวแบบสอบถาม ด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม ด้านการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ตอบ ด้านภูมิหลังของผู้ตอบ ซึ่งผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม

งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ออกรูปแบบของแบบสอบถามให้ดึงดูดใจ น่าตอบ ซึ่งมีตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 รูปแบบการตอบแบบสอบถาม

รูปแบบการตอบแบบสอบถาม หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยจะกำหนดรูปแบบการตอบแบบสอบถามนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการศึกษา ได้แก่ การกาเครื่องหมาย (Checking) วิธีการนี้จะสะดวกต่อผู้ตอบ ไม่ยุ่งยาก เพียงแต่ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ถูก(ะ) ลงในข้อความที่

ผู้ตอบเห็นว่าถูกต้องเหมาะสม การลงรหัส (Coding) วิธีการนี้ค่อนข้างจะยุ่งยากกว่าวิธีแรก เพราะผู้ตอบต้องนำตัวเลขที่ผู้วิจัยกำหนดให้ไปเติมลงในช่องว่างที่กำหนดไว้แต่จะสะดวกต่อผู้วิจัยที่จะนำตัวเลขนั้นไปวิเคราะห์ข้อมูลได้เลย การตอบคำถามปลายเปิด(Open-form) เป็นวิธีการที่ให้ผู้ตอบมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม ส่วนการตอบคำถามปลายปิด (Closed form) ผู้วิจัยจะกำหนดแนวคำตอบไว้ล่วงหน้า ว่าปัญหานั้นๆควรตอบได้ในแนวใดบ้าง การตอบแบบผสม จะมีวิธีการตอบหลายแบบผสมกันมากกว่าหนึ่งวิธี

บุญชอบ ศราธพันธ์ (2535) ได้ศึกษากับ ครู - อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สามัญศึกษาทั่วประเทศ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ตอบโดยการกาเครื่องหมาย สูงกว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ตอบโดยการเขียนรหัสคำตอบ ทั้งในระยะการทดลอง 2 และ 3 สัปดาห์

Stevens (1974 - 1975) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ใช้วิธีการตอบ โดยการเขียนเลขรหัส กับการตอบคำถามปลายเปิด กับกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการตอบ คือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 57 และ 59 ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม Steven (อ้างใน สุภาพร โกเฮงกุล,2523) ได้เสนอว่าควรเขียนเป็นเลขรหัสจะดีกว่า เพราะสะดวกต่อการตรวจและการนำเข้าวิเคราะห์ในเครื่องคอมพิวเตอร์

Steveking และ Clantion(1974) ศึกษาผลของตำแหน่งในการตอบคำถามปลายเปิด ในแบบสอบถามปลายปิด พบว่าการตอบคำถามปลายเปิดตอนเริ่มต้นและลงท้ายให้คำตอบที่สูงสุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลของตำแหน่งคำถามพบว่า การถามคำถามปลายเปิดในตอนท้าย ผลการวิจัยไปในทำนองเดียวกันไม่ว่าคนผิวดำหรือผิวขาว หรือลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นแบบสั้นหรือแบบยาวก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

จะเห็นว่ารูปแบบการตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่แตกต่างกัน

1.2 ความยาวของแบบสอบถาม

วิไลวรรณ ศากรวิมล(2523)ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่า แบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ 89.00 ตามลำดับ ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้าและ 8 หน้า พบว่าไม่แตกต่างกัน

ในปี ค.ศ.1975 (Sheth and Roscoe) ได้ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบอิทธิพลของความยาวของแบบสอบถาม พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับแบบสอบถามขนาดสั้น (4 หน้า มี 23 ข้อใช้เวลาตอบ 10 นาที)ขนาดยาว (6 หน้า มี 49 ข้อ ใช้เวลาตอบประมาณ 18 นาที)

Scott (อ้างใน Linsky, 1975) ได้ศึกษาแบบสอบถามขนาดสั้น (1หน้า) และขนาดยาว (2หน้า) พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 ขนาดไม่แตกต่างกันคือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 90.5 และ 89.6 ตามลำดับ

. Stanton (1939)ได้ทดลองส่งแบบสอบถามขนาดสั้นที่มีคำถาม 1 หน้า โดยส่งเป็นไปรษณียบัตร กับแบบสอบถามที่มีขนาดความยาว 3 หน้า ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์จำนวน 11,169 คน ผลการวิจัยพบว่า แบบสอบถามที่มีข้อคำถามเพียง1หน้า มีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แบบสอบถามที่มีขนาด 3 หน้า คือ มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 50.2 และ 28.3 ตามลำดับ

Berdie (1973) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่ยาว 1 หน้า 2 หน้า และ 4 หน้าโดยมีการควบคุมเนื้อหาของแบบสอบถามทั้ง 3 ขนาด ให้มีโครงสร้างอย่างเดียวกัน กับกลุ่มตัวอย่างอาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน 360 คน ปรากฏว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเป็นร้อยละ64.56

และ 42 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า แบบสอบถามที่สั้นกว่ามีแนวโน้มที่จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แต่จากการทดสอบด้วยไคสแควร์ พบว่า ความยาวของแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม

อย่างไรก็ตาม Heberlei และ Baumgartner(1978) (อ้างใน Bailey,1987) สรุปได้ว่า โดยเฉลี่ยแบบสอบถามที่มีขนาดยาวจะให้อัตราการตอบกลับสูงเท่ากับแบบสอบถามที่มีขนาดสั้น และจากการศึกษาของ Goyder(1982)(อ้างใน จรินทร์ กองศรี, 2535) ก็สนับสนุนข้อค้นพบนี้

จะเห็นว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถาม มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน ทำให้ไม่สามารถสรุปได้ว่า ความยาวของแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่แตกต่างกันหรือไม่

1.3 การจัดหน้า(Lay out)

การจัดหน้า (Lay out) หมายถึง การกำหนดว่าจะให้องค์ประกอบต่างๆของหน้า เช่น ตัวพิมพ์ คำสั่ง ข้อคำถาม ตัวเลือก ภาพ ฯลฯวางอยู่ตำแหน่งใด จึงจะอ่านและตอบง่าย (วิจิตรา ประสาทเวทยกุล,2523)

วิจิตรา ประสาทเวทยกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดหน้าและการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตของแบบสอบถาม ที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา และผลการศึกษายังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนาและไม่มีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการจัดหน้ากับระบบการพิมพ์

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และคณะ (2536) ได้ศึกษาผลของตัวแปรคัดสรรซึ่งได้แก่ขนาดของแบบสอบถาม การจัดหน้า และการให้สิ่งตอบแทน ที่มีต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 725 คน พบว่า ขนาดของแบบสอบถาม การจัดหน้า และการให้สิ่งตอบแทน มีผลร่วมกันต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม ทั้งในระยะก่อนการติดตาม และในทุกระยะรวมกัน

จะเห็นว่า การจัดหน้า(Lay out)แบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม และมีผลร่วมกันกับขนาดของแบบสอบถาม และการให้สิ่งตอบแทน ต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม

1.4 สีของกระดาษและหมึกพิมพ์

ในแบบสอบถามโดยทั่วไป มักใช้กระดาษสีขาวและหมึกพิมพ์สีดำ มีนักวิจัยหลายท่านได้ทดลองใช้สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ที่แตกต่างออกไป ดังนี้

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ศึกษาเกี่ยวกับสีของกระดาษพิมพ์ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา1 พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวและสีฟ้า สูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว ส่วนสีของหมึกพิมพ์ สุชีรา ภัทรายุตวรรธน์(2531)ได้ศึกษาพบว่าอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถาม ที่พิมพ์ด้วยหมึกสีเขียวและหมึกสีน้ำเงิน สูงกว่าอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและหมึกสีดำ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2533) ได้ศึกษา พบว่า ความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินหรือหมึกสีเขียว สูงกว่า ความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงหรือหมึกสีดำ ทั้งในระยะก่อนและหลังการติดตาม

Eastwood(อ้างใน Robinson and Agisim,1951)ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีต่างๆ พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเหลือง ได้รับการตอบกลับมากที่สุด รองลงมาคือ กระดาษสีชมพู (Gullahorn (1975)พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาวเล็กน้อย คือ ร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน

Bender and Dunlap (อ้างใน Linsky , 1975) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว สีน้ำเงิน สีชมพู สีเหลือง สีเขียวและสีส้ม ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม Sudman and Bradburn(1982 อ้างใน Bailey,1987)กล่าวว่าไม่มีหลักฐานที่จะบอกว่า สีของกระดาษมีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์แต่ไม่ควรใช้กระดาษสีดำ เพราะจะทำให้อ่านยากและควรใช้กระดาษสีต่างๆเพื่อแยกส่วนย่อยของแบบสอบถาม

จะเห็นว่า ผลการวิจัย เกี่ยวกับสีของกระดาษและสีหมึกพิมพ์ ยังมีข้อขัดแย้งกันอยู่ ทำให้ไม่สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรสีของกระดาษและสีของหมึกพิมพ์แบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ที่ส่งทางไปรษณีย์

2. งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม

2.1 วิธีการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม

2.1.1 รูปแบบการส่งแบบสอบถาม

บุญชอบ ศราธพันธุ์(2535) ได้ทำการศึกษากับ ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ทั่วประเทศ พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ไม่ว่าจะส่งแบบสอบถามโดยการพับ หรือโดยการใส่ซองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

อัญชลี คงมั่น (2523) และ บุญชอบ ศราธพันธ์ (2535) พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ที่ส่งแบบธรรมดาและส่งแบบลงทะเบียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

Clausen และ Ford (1947) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการส่ง 2 แบบคือรวมการส่งแบบไปรษณีย์อากาศและแบบพิเศษเข้าด้วยกัน(Airmail and Special delivery combine) กับการส่งแบบชั้นหนึ่ง (First class) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มแรก สูงกว่าในกลุ่มที่สองมาก คือ ร้อยละ 61 และ 36 ตามลำดับ

Ferris (quoted in Linsky, 1975) ได้ทำการศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม โดยแนบซองจดหมายพร้อมติดแสตมป์ไปด้วย ผลปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มแรกสูงกว่าในกลุ่มที่สองมาก คือ ร้อยละ 90.1 และ 25.8 ตามลำดับ

Gullahorn (1975) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับจากการส่งแบบสอบถามติดตามแบบชั้นหนึ่ง (First class follow-up)กับการส่งจดหมายติดตามโดยการส่งแบบพิเศษ ผลปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม แตกต่างกัน คือร้อยละ 35 และ 62 ตามลำดับ

Kephart และ Bressler (quoted in Kanuk and Berenson,1975)ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการส่ง 3 แบบ คือ แบบชั้นหนึ่ง (First class)แบบไปรษณีย์อากาศ (Airmail)และการส่งแบบพิเศษ (Special delivery) ผลปรากฏว่า มีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับระหว่าง แบบชั้นหนึ่งกับการส่งแบบพิเศษ แบบชั้นหนึ่งกับแบบการส่งทางไปรษณีย์อากาศส่วนการส่งทางไปรษณีย์อากาศและการส่งแบบพิเศษนั้นไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 32 ในการส่งแบบชั้นหนึ่งร้อยละ 60 จากการส่งแบบไปรษณีย์อากาศและร้อยละ 66 จากการส่งแบบพิเศษ

Price (quoted in Linsky, 1975)ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เมื่อผู้วิจัยได้แนบซองติดแสตมป์พร้อมแบบสอบถามกับการแนบซอง แต่ไม่ได้ติดแสตมป์ พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มแรกสูงกว่ากลุ่มหลัง คือ ร้อยละ 26.3 และ 17.3 ตามลำดับ

Watson (quoted in Kanuk and Berenson,1975)ได้ศึกษาการส่งแบบสอบถามแบบชั้นสาม (Third class) กับแบบชั้นหนึ่ง(First class)พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของทั้งสองกลุ่ม

2.1.3 <u>สถานที่รับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์</u>

สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้ศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามโดยการส่งไปให้ผู้ตอบยังที่ทำงานและที่บ้านกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่รับแบบสอบถาม ทั้งที่บ้านและที่โรงเรียนไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Alutto (1970) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถามและลักษณะของแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามปลายปิด ไม่ขึ้นอยู่กับสถานที่รับ คือ บ้านหรือที่ทำงาน แต่ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแล้ว การส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบที่ที่ทำงานจะได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าการที่ส่งไปให้ที่บ้าน

จะเห็นว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการส่งแบบสอบถาม วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และสถานที่รับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน และผลการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า ในตัวแปรวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ สถานที่รับแบบสอบถามยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

2.2 การเตือนและการติดตาม

หลังจากที่ส่งแบบสอบถามไปให้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะติดตามแบบสอบถามที่ส่งไปเพื่อเป็นการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามอีกวิธีหนึ่ง การติดตามนั้นสามารถทำได้ 2 ช่วงเวลา คือ การเตือน(การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ)และการติดตาม(การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ) ซึ่งอาจจะใช้วิธีการติดตามมโดยจดหมาย ไปรษณียบัตร การ์ด หรือใช้โทรศัพท์

Dillman (1978) กล่าวถึงเหตุผลที่การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นรูปแบบของการได้รับรางวัลในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเกิดจากความตั้งใจการรู้คุณค่าของการติดตาม

2. การติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่า เขาลืมตอบแบบสอบถาม มีงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ดังนี้

2.2.1 การเตือน (Reminding)

เชิงชาย เหมพัสตร์ (2534) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการเตือนที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตราการตอบกลับแตกต่างกัน ในกลุ่มที่ได้รับช่วงเวลาการเตือนต่างกัน โดยกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วันและอัตราการตอบกลับแตกต่างกันในกลุ่มที่ได้รับจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน โดยอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง สูงกว่าที่ไม่ได้รับการเตือน แต่อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนและกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง

จรินทร์ กองศรี(2535)ได้ศึกษาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่ง

ทางไปรษณีย์และคุณภาพของข้อมูลที่ ครู - อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร โดยการเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร พบว่า อัตราการตอบกลับและคุณภาพของข้อมูลที่มีการเตือน 1 ครั้งกับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Scott(1961, quoted in Linsky,1987)ได้ทำการศึกษาพบว่าการเตือน 2 ครั้ง มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 93.2 ส่วนการเตือนครั้งที่ 1 มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 85.9 แต่ยังคงมีการเตือนครั้งที่ 2 อีก สอดคล้องกับการศึกษาของ Francel (1966) ที่พบว่าการติดตามด้วยด้วยจดหมายจะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 10 ถึง 35 และจากงานวิจัยของ Heberlien และ Baumgartner(1981, quoted in Bailey, 1987) พบว่าการเตือนสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6 ถึง 9

Nichol และ Meyer (1966 , quoted in Linsky , 1975) พบว่าการใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่าง สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้สูงคิดเป็นร้อยละ 19 นั่นคือกลุ่มที่ใช้ไปรษณียบัตรติดตามมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 58 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็นร้อยละ 37

Dillman (1978) พบว่า การใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดวันส่งกลับ จะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น โดยที่คนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีเมื่อได้รับ และไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไปแล้ว 1 สัปดาห์ ดังนั้นช่วงเวลา 7 วัน จึงเหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอบคุณผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการตอบแบบสอบถาม และขอร้องผู้ที่ยังไม่ได้ตอบไม่ให้ลืมตอบแบบสอบถามกลับคืนมา โดยในช่วงนี้จะไม่สร้างความรำคาญให้ผู้ตอบ

2.2.2 <u>การติดตาม</u> (Follow-up after deadline)

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษาวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับ

แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามโดยใช้การ์ดมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า การติดตามโดยใช้จดหมายเป็นทางการ และจดหมายที่ไม่เป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จรินทร์ กองศรี(2535)ได้ศึกษาวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และคุณภาพของข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง ครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานครโดยการติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร พบว่า อัตราการตอบกลับและคุณภาพของข้อมูลที่มีการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Kephart และ Bressler (1958,quotedin Linsky, 1975) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 68 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามเป็นร้อยละ 52

Sletto (1975) พบว่าการติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร และจดหมาย ทำให้อัตราการตอบกลับมีค่าเท่ากัน คือ ร้อยละ 37

Eckland (1965 : 165-169) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับผู้ที่ตอบแบบสอบถามเร็ว (ภายใน 23 วันแรก) ตอบช้า (หลังจากวันที่ 24 ไป)โดยใช้วิธีติดตามต่างกัน พบว่าการติดตามโดยใช้โทรศัพท์และจดหมายลงทะเบียนจะทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามเพิ่มขึ้นจากร้อยละ67 เป็นร้อยละ 94

Watson (1965 quoted in Linsky, 1975 : 82-101)ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับโดยใช้วิธีการติดตาม 3 รูปแบบ คือ จดหมาย ไปรษณียบัตร และไม่มีการติดตาม พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้คิดเป็นร้อยละ 46, 37 และ 30 ตามลำดับ

Etzel และ Walker(1974 : 219-221)ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของวิธีติดตามที่ต่างกันต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มของผู้บริโภค โดย 1) ไม่มีการส่งจดหมายติดตาม 2) ส่งจดหมายติดตามพร้อมกับแบบสอบถามอีก 1 ฉบับ และซองสำหรับส่งกลับ 3) ส่งจดหมายติดตามโดยไม่มีแบบสอบถาม พบว่า วิธีที่ดีที่สุดคือ การส่งจดหมายติดตามโดยไม่มีแบบสอบถามแนบไปด้วย เพราะนอกจากจะได้อัตราการตอบกลับสูงกว่าวิธีอื่นแล้ว ยังเป็นการประหยัดงบประมาณอีกด้วย

Sheth และ Roscoe (1975 : 252-254) พบว่า วิธีการติดตามที่ดีที่สุดคือการโทรศัพท์ แล้วจึงส่งแบบสอบถามให้ทางไปรษณีย์ รองลงมา คือการส่งไปรษณีย์บัตรแล้วจึงส่งแบบสอบถามไปให้ทางไปรษณีย์ ส่วนการส่งจดหมายไปเตือนแล้วจึงโทรศัพท์เพื่อสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ได้ผลน้อยที่สุด

Nevin และ Ford (1976 : 116-118)ได้ศึกษาผลการกำหนดวันส่งกลับและการใช้จดหมายติดตามแบบเจาะจงตัว ที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามพบว่า การกำหนดวันส่งกลับไม่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับ แต่การใช้จดหมายติดตามแบบเจาะจงตัว จะมีผลทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นกว่าการใช้จดหมายติดตามแบบธรรมดา(ไม่เจาะจงตัว)

Lam และคณะ (1990 : 89-105) ได้ศึกษาวิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า การโทรศัพท์ติดตามผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม ก่อนที่จะส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้เป็นวิธีที่มีผลทำให้ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะตอบกลับมากขึ้น

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการเตือน การติดตาม จะเห็นว่าส่วนใหญ่ การเตือน การติดตาม ด้วยเทคนิคต่างๆ มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในเรื่องของการติดตามแบบสอบถาม พบว่า มีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามศึกษาวิธีการติดตามรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ได้วิธีที่มีประสิทธิภาพในอันที่จะทำให้ได้รับอัตรา

การตอบกลับแบบสอบถามสูงที่สุด ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาก็คือ คุณภาพของคำตอบที่ได้รับว่าจะเชื่อถือได้เพียงใดว่าคำตอบนั้นผู้ตอบตั้งใจตอบหรือตอบโดยไม่ได้อ่านข้อคำถามเลย (Sax, 1979 :245) ซึ่งถ้าผู้ตอบตอบโดยไม่อ่านข้อคำถาม หรือไม่ได้คิดอะไรเลย ผู้ตอบก็จะไม่มีความคงที่ในการตอบ และทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะส่งผลต่อความเที่ยงของแบบสอบถามฉบับนั้นด้วย

ได้มีผู้วิจัยศึกษาถึงคุณภาพของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จากผู้ที่ตอบเร็ว ตอบช้า(ตอบเนื่องจากการติดตาม) หรือผู้ที่ไม่ตอบ ผลวิจัยมีดังนี้

Donald(1960)และ Newman(1962 quoted in Green , 1991:269 ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบเร็วกับกลุ่มผู้ตอบช้า โดยที่ Donald (1960) พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มที่ตอบกลับช้า จะมีความไม่คงที่ในการตอบและ Newman (1962) พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามกลับเร็ว มีความผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบช้า

Green (1991 : 268-276) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ที่ตอบเร็ว ตอบช้า และผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามเลยในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยทำการเปรียบเทียบคุณภาพของข้อมูลระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม ภายหลังการติดตามครั้งที่ 1 และ 2 และกลุ่มผู้ที่ไม่ตอบแต่เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คุณภาพของข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของจำนวนคำตอบที่เว้นว่างไว้ (ไม่ได้ตอบ) พบว่า มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างของข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม กับกลุ่มผู้ตอบภายหลังการติดตามครั้งที่ 1 และ 2 นอกจากนั้นยังพบว่า มีความแตกต่างของข้อมูลจากการตอบระหว่างกลุ่มผู้ที่ตอบแบบสอบถามกับกลุ่มผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญ และในการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามช้าจะมีความสัมพันธ์กับความสนใจในเรื่องที่ถามต่ำ และมีทักษะการรับรู้ต่ำด้วย

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2533) ได้ศึกษาผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สีของหมึกพิมพ์ และการระบุวันส่งกลับ ที่มีต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ และเนื้อหาคำตอบตามการรับรู้ของ ครู

โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามก่อนการติดตามมีคะแนนเฉลี่ยความจริงใจในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม

ส่วนงานวิจัยเปรียบเทียบสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของมาตรประมาณค่าของแบบสอบถามในระยะก่อนและหลังการติดตาม โดยใช้วิธีประมาณค่าความเที่ยงแบบใช้ข้อความที่คู่ขนานกัน (Parallel items) และแบบการวัดความคงที่ภายใน(Internal Concistency)นั้น จากงานวิจัยของ อัญญา สุภานุสร(2536)ซึ่งได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 725 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของมาตรประมาณค่าของแบบสอบถามที่ได้จากการประมาณค่าทั้งแบบการวัดความคงที่ภายใน และแบบใช้ข้อความที่คู่ขนานกัน จากกลุ่มที่ตอบระยะก่อนการติดตามมีค่าสูงกว่า สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของมาตรประมาณค่าของแบบสอบถาม จากกลุ่มผู้ตอบระยะหลังการติดตามครั้งที่ 1, ครั้งที่ 2 และระยะหลังการติดตามโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. <u>งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ (Cover-letter) ได้แก่ คำขึ้นต้นจดหมายนำ คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ การแจ้งกลุ่มตัวอย่างให้ทราบล่วงหน้า ข้อมูลที่ถาม การให้สิ่งตอบแทน ซึ่งทำให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกสบายใจ มั่นคง ปลอดภัย ภูมิใจว่าการตอบแบบสอบถามนั้นจะไม่มีผลในทางลบต่อตนเองหรือการให้สิ่งของตอบแทน ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบได้ประโยชน์ภายหลัง ผู้ตอบจึงเกิดความพึงพอใจ จึงตอบกลับแบบสอบถามนั้น

งานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้แก่

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ (Cover-letter)

สำหรับตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนงานวิจัยนั้น คำขึ้นต้นจดหมายนำ จดหมายนำที่ระบุตำแหน่งหรือคุณวุฒิของผู้วิจัยและการไม่ระบุ จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบสอบถาม คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ การระบุวันส่งแบบสอบถามกลับ ลายเซ็นของผู้วิจัย

3.1.1 คำขึ้นต้นจดหมายนำ

การใช้คำขึ้นต้นจดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบ (ระบุชื่อผู้ตอบ) และไม่เจาะจงผู้ตอบ (เรียน.....ผู้ตอบแบบสอบถาม.....) ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้หลายท่าน เช่น Clausen และ Ford (1974) พบว่า อัตราการตอบกลับที่ใช้คำขึ้นต้นแบบเจาะจงตัวผู้ตอบและแบบไม่เจาะจงตัวผู้ตอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Kimball(1970) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำที่ขึ้นต้นแบบเจาะจงและแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือร้อยละ 26.8 กับ ร้อยละ 26 ตามลำดับ

แต่จากการวิจัยของ FrazierและBird(quoted in Linsky,1975)พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงและแบบไม่เจาะจง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 34.4 และ ร้อยละ 27.9 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ Scott ที่ทำการทดลองเกี่ยวกับการส่งจดหมายนำที่พิมพ์รวมในแบบสอบถาม กับจดหมายนำที่พิมพ์เป็นแผ่นแยกจากตัวแบบสอบถาม โดยส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นนักขี่รถจักรยานยนต์ชาวอังกฤษ จำนวน 10,221 คนพบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ร้อยละ 95.8 และ ร้อยละ 93.6 ตามลำดับ

3.1.2 คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ (Anonymity)

ตัวแปรคำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ สุภาพร โกเฮงกุล(2523)ทำการศึกษากับกลุ่มครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการที่ผู้ตอบต้องลงชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 84.64 และ 75.00 ตามลำดับ

Anderson(1970)ได้ทดลองใช้จดหมายนำแบบเจาะจงตัวผู้ตอบพร้อมกับให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการทดลองจากตัวแปรดังกล่าว น้อยกว่าอัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบไม่เจาะจง และให้คำมั่นสัญญาเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Mitchell(quoted in Linsky,1975)ที่ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มีการระบุชื่อผู้ตอบและปิดบังชื่อผู้ตอบ (ใช้เพียงลำดับหมายเลข) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ปิดบังชื่อผู้ตอบ และระบุชื่อผู้ตอบ คิดเป็นร้อยละ 42.5 และ 34 ตามลำดับ

Scott (quoted in Kanuk and Berenson, 1975) พบว่า การให้ผู้ตอบระบุชื่อ หรือไม่ระบุชื่อก็ตาม ไม่ได้ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mason (quoted in Linsky, 1975) ที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ระบุชื่อ และหมายเลขกับการใช้รหัสหมายเลขเพียงอย่างเดียว

3.1.3 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน

Rocher(1963:299-302) พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำที่มีลายมือชื่อของผู้อำนวยการสถาบันลักษณะนิสัย สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับแบบสอบถามที่ไม่มีลายมือชื่อผู้อำนวยการสถาบันลักษณะนิสัย คือ ร้อยละ 81 และ 55 ตตามลำดับ

Scott(quoted in Linsky 1975:83-99)ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มาจาก 3 หน่วยงาน คือ คณะรัฐบาลอังกฤษ โรงเรียนเศรษฐศาสตร์และการปกครองของกรุงลอนดอน

และสถาบันวิจัยการตลาด พบว่า อัตราการตอบกลับในทั้ง 3 กลุ่ม เป็นร้อยละ 93.3,88.7 และ 90.1 ตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบ ปรากฏว่า กลุ่มที่ 1 และ 2 มีอัตราการตอบกลับที่แตกต่างกัน แสดงว่า ถ้าใช้หน่วยงานราชการสนับสนุนการวิจัยแล้ว จะทำให้อัตราการตอบกลับสูงกว่าการใช้หน่วยงานอื่น เช่นเดียวกับ Bruner และ Aroll(quoted in Kanuk and Berenson,1975:443) ที่พบว่า ถ้าใช้ชื่อมหาวิทยาลัยสนับสนุนการวิจัย อัตราการตอบกลับจะมากกว่าการใช้ชื่อหน่วยงานอื่นมาสนับสนุน

3.1.4 การระบุวันส่งกลับ

สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2531) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับ พบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับใน 3 ช่วงการส่ง คือ ก่อนติดตาม (ร้อยละ 73.25 และ 69.50) ติดตามครั้งที่ 1 (ร้อยละ 87.00 และ 84.75) และติดตามครั้งที่ 2(ร้อยละ 96.50 และ 96.50)

อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์ (2534) ได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับแตกต่างกัน กับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอนไม่แตกต่าง จากกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ (ร้อยละ 57.62 และ 49.29 ตามลำดับ) อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 52.89 62.86 และ 57.14 ตามลำดับ)ส่วนอัตราการตอบกลับที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และ "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก"ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 57.14 และ 41.43 ตามลำดับ) และอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ(ร้อยละ 62.86 และ 47.14 ตามลำดับ)

Henry(quoted in Linsky 1975:97-98) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืน กับกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืน แตกต่างกัน คือ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 18.6 ตามลำดับ

Nevin และ Ford (1976:374-375)ได้ทดลองกำหนดวันส่งกลับเป็นระยะเวลา

ต่างๆกันคือ 5 วัน 7 วัน 9 วัน พบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 43.0 48.5 และ 53.4 ตามลำดับ

3.1.5 การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย

การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย มี 2 แบบ คือ ผู้วิจัยลงลายมือชื่อด้วยตนเองในแบบสอบถามทุกฉบับ กับการที่ผู้วิจัยใช้วิธีการลงลายมือชื่อแบบอัดสำเนา

มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรนี้ เช่น Kawash และ Aleamoni (1971:589-592) โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์จำนวน 3,091 คน พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่เป็นลายเซ็นจริง กับกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่เป็นลายเซ็นแบบอัดสำเนาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Clausen และ Ford(1947:501) ที่พบว่า แบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้เซ็นด้วยลายเซ็นจริง กับลายเซ็นอัดสำเนา ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า การใช้คำขึ้นต้นในจดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบ และไม่เจาะจงผู้ตอบ ตัวแปรคำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ยังมีข้อขัดแย้งกัน จึงสรุปไม่ได้ว่า ตัวแปรที่กล่าวแล้วนี้ มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามหรือไม่ ส่วนการระบุหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน พบว่ามีผลต่ออัตราการตอบกลับ ที่แตกต่างกัน และการระบุวันส่งกลับที่แน่นอน กับการที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และการลงลายมือชื่อผู้วิจัย ก็ยังไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ที่ส่งทางไปรษณีย์

3.2 การแจ้งกลุ่มตัวอย่างให้ทราบล่วงหน้า

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้ อาจทำได้โดยการใช้ จดหมาย ไปรษณียบัตร การ์ด โทรศัพท์ หรือการไปติดต่อด้วยตนเอง Dillman (1978) กล่าวว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่ม

อัตรา การตอบกลับให้สูงขึ้นเพราะ เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ และเป็นการสร้างความไว้วางใจ และการเห็นความสำคัญของผู้ตอบ ภายใต้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ดังนี้

สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2531) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่าการไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า คือร้อยละ 77.25 และ 65.50 ตามลำดับ

Scott (1961,อ้างใน Linsky ,1975) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับ ร้อยละ 44.6 ส่วนกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเท่ากับ ร้อยละ 41.70 ซึ่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ford(1968)ได้ทำการทดลองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม พบว่าครั้งแรกที่ใช้จดหมายนำได้รับตอบกลับ ร้อยละ 39.6 และ ร้อยละ 32.9 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำสำหรับการทดลองครั้งที่สอง มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 21 เมื่อใช้จดหมายนำ และร้อยละ 15.3 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ

Heaton (1966) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 27.1 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 21.6 เช่นเดียวกับ Stafford (1966,อ้างใน Linsky,1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเป็น ร้อยละ 43.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเป็น ร้อยละ 20.5 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 23.2

Phart และ Bressler(1958, อ้างใน Linsky,1975) พบว่า อัตราการตอบกลับ

ของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับ ร้อยละ 53 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเท่ากับร้อยละ 52

Wiseman (1954, อ้างใน Linsky,1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางโทรศัพท์ เท่ากับร้อยละ 44.7 กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเท่ากับ ร้อยละ 24.5 ในปี ค.ศ.1972 เขาได้ศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์ให้ทราบล่วงหน้าเท่ากับร้อยละ 67 และกลุ่มที่ไม่ได้ติดต่อก่อนเท่ากับ ร้อยละ 47

Durant และ Maas 1961,อ้างในLinsky,1975)ได้ศึกษาการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการติดต่อด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการติดต่อด้วยตนเองมีอัตราการตอบกลับเท่ากับร้อยละ 84 และกลุ่มที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับเท่ากับร้อยละ 74 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lorei และ Gerel(1967, อ้างใน Linsky,1975) ที่พบว่า การติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ก่อนส่งแบบสอบถามไปให้มีอัตราการตอบกลับเท่ากับ 89.2 และกลุ่มที่ไม่ได้มีการติดต่อ มีอัตราการตอบกลับเท่ากับ ร้อยละ 84.3

จากงานวิจัยที่ผ่านมา จะสรุปได้ว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ การวิเคราะห์เมตต้าเกี่ยวกับงานวิจัยที่เพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของ Foxc และ คณะ (1984) ที่พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ และมีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 9 ถึงร้อยละ 47.7

3.3 ข้อมูลที่ถาม

คำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบภายหลัง มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

สุภาพร โกเฮงกุล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่ม ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับ

แบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ สูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ คือร้อยละ 82.5 และ 77.14 ตามลำดับ ส่วนการให้ผู้ตอบระบุชื่อ พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าแบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ และพบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคำถามกับการลงชื่อ

Butler และ Pearlin (1973)ทำการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของคำถามที่มีผลสะท้อน และคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

Futrell และ Swan(1977) พบว่า การลงชื่อในแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบไม่ได้ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน

<u>คำถามที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ</u>

พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู - อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู สูงกว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู อย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 66.33 และ ร้อยละ 60.67 ตามลำดับ ในระยะก่อนการติดตาม ส่วนหลังการติดตาม พบว่าอัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สุวรรณ มีทองคำ(2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครูและพยาบาลเมื่อข้อคำถามเกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและอาชีพพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 76.67 และ 78.00 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือร้อยละ 70.67 และ 78.67 ตามลำดับ ส่วน

อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพครูระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 76.67 และ 70.67 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพพยาบาล ระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพ ของผู้ตอบไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 78.00 และ 78.67 ตามลำดับ

จากผลการวิจัย พบว่า คำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ และคำถามที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของผู้ตอบ ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน

3.4 <u>การให้สิ่งตอบแทน</u>

สิ่งตอบแทนที่นักวิจัยให้กับผู้ตอบ อาจอยู่ในรูปของสิ่งของ หรือเงินรางวัล หรือสิ่งล่อใจอื่นๆ ซึ่งได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เช่น

อัญชลี คงมั่น 2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยให้หนังสือการประเมินทางการศึกษา พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าในระยะติดตาม

มารศรี กลางประพันธ์ (2534) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม และกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่ได้รับสิ่งของตอบแทนที่ต่างกัน 3 ประเภท คือสิ่งของตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด(หนังสือจุดมุ่งหมายทางการศึกษา) ปานกลาง(ไม้โปรแตรกเตอร์) น้อยที่สุด (บัตรปฏิทินย่อส่วน) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสิ่งตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่

และปานกลาง สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการน้อยที่สุด และอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ของกลุ่มที่ได้รับสิ่งของตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด และปานกลาง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในระยะก่อนการติดตาม และหลังการติดตามครั้งที่ 1 และ 2

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ วิจิตรา ประสาทเวทยกุล และ อัญญา สุภานุสร (2536)ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของตัวแปรคัดสรรที่มีต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ของครูมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 725 คน พบว่า ขนาดของแบบสอบถาม การจัดหน้า และการให้สิ่งตอบแทน มีผลร่วมกันต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม ทั้งในระยะก่อนการติดตามและในทุกระยะรวมกัน

Robinson และ Agisim (1951) ทำการทดลองโดยการส่งเงิน 25 เซนต์ไปพร้อมกับแบบสอบถาม ในการส่งครั้งแรก ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ร้อยละ 80.2 ต่อมาได้ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับ โดยส่งเข็มเสียบเนคไทสีทอง 1 อัน เป็นสิ่งตอบแทนพร้อมกับส่งแบบสอบถามชุดใหม่และจดหมายติดตามปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 93

Nederhof (1983) ศึกษาการให้สิ่งตอบแทนเป็นปากกาลูกลื่นราคา 35 เซนต์ พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามในครั้งแรก ระหว่างกลุ่มทดลองมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำหรับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามกลับคืน ในรอบของการติดตามทั้ง 3 ครั้ง พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

Hancock (quoted in Bailey,1987) พบว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่มีเงินรางวัล มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 10 ส่วนกลุ่มที่ให้เงิน 25 เซนต์ไปกับแบบสอบถาม มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 47 และกลุ่มที่สัญญาว่าจะให้เงิน 25 เซนต์ มีอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 18

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนส่วนใหญ่ พบว่า การให้สิ่งตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ เงินรางวัล หรือสิ่งล่อใจอื่นๆ จะมีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่แตกต่างกัน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบ

การไม่ตอบกลับแบบสอบถามในงานวิจัย นำไปสู่ความลำเอียง (bias) ของข้อมูลที่ได้เพราะข้อมูลที่ได้อาจจะไม่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร การทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยเฉพาะข้อมูลในด้านลักษณะ (Characteristics)ของผู้ตอบ เช่น เพศ, ระดับชั้นที่สอน, ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับการตอบหรือไม่ตอบแบบสอบถามหรือไม่ (Wiersma,1991 : 184)ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรภูมิหลัง ของผู้ตอบและผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกันดังนี้

Feild (1975 : 772-773) ได้ศึกษาตัวแปรเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จำนวน 306 คน เป็นชาย 153 คน หญิง 153 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 220 ชุด พบว่า ตัวแปรเพศไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Britton (1951 : 57-60) ทำการศึกษาโดยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู 2 ระยะดังนี้ ระยะที่ 1 ส่งแบบสอบถามไปให้ครูชายจำนวน 305 คน และให้ครูหญิงจำนวน 2,545 คน ได้รับอัตราการตอบกลับจากครูชาย ร้อยละ 56.7 และจากครูหญิง ร้อยละ 33.8 ส่วนระยะที่ 2 ส่งแบบสอบถามไปให้ครูชายและครูหญิง โดยเปลี่ยนเนื้อหาแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าได้รับอัตราการตอบกลับจากครูชายและครูหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.5 และ 29.9 ตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบทางสถิติพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามของครูชายสูงกว่าครูหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Goyder's

(1982 quoted in Green and Kvidahl,1989 : 265) ที่พบว่า ผู้ตอบที่เป็นเพศชายจะมีการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าผู้ตอบที่เป็นเพศหญิง

มีงานวิจัยบางเรื่องที่พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย ได้แก่ งานวิจัยของ Gannon, Northern และ Carrall (1971: 586-588) และงานวิจัยของ Green (1991:268-276)

Green และ Stager (1986 : 203-205) ได้ศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ระหว่างตัวแปรเพศ ภูมิลำเนา และระดับชั้นที่สอนของครู โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูในโรงเรียนรัฐบาลจำนวน 750 คน แบ่งเป็นครูชายร้อยละ 64 ครูหญิงร้อยละ 36 อาศัยในชนบทร้อยละ 22 และอาศัยในเมืองร้อยละ 79 รวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปครั้งแรกและมีการติดตามอีก 2 ครั้ง ผลการวิจัย พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม โดยรวมทั้ง 3 ครั้ง ครูที่อยู่ในเขตชนบท มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าครูที่อยู่ในเมือง ส่วนในตัวแปร เพศ และ ระดับชั้นที่สอนนั้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาอัตราการตอบกลับในแต่ละระยะ คือ ระยะที่ 1,2 และ 3 จะพบว่า ตัวแปรเพศ ภูมิลำเนา และระดับชั้นที่สอน มีอัตราการตอบกลับคืน แตกต่างกัน

Green และ Kvidahl(1989 : 263-270) ได้ศึกษาผลของการให้ความสำคัญแก่ตัวผู้ตอบ การเสนอว่าจะส่งผลวิจัย เพศ ภูมิลำเนา และระดับชั้นที่สอนที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูในโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 600 คน พบว่า การให้ความสำคัญแก่ตัวผู้ตอบเพิ่มอัตราการตอบกลับในระยะของการติดตาม ส่วนตัวแปร เพศ ภูมิลำเนา และระดับชั้นที่สอน ไม่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ Dillman et al.(quoted in Green and Stager,1986) ได้ศึกษาพบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ของประชากรในชนบทหรือชานเมืองสูงกว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ของประชากรในเมือง ซึ่งสอดคล้องกับ Sudman และ Bradburn (quoted in Green and Stager

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2531 : 241-250) ได้ผลการศึกษาสนับสนุนข้อค้นพบของ Green และ Kvidahl คือ ไม่มีความแตกต่างกันในอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในตัวแปรภูมิลำเนา

Wallace(1954 quoted in Travers, 1969 : 200) ได้ศึกษาลักษณะของผู้ที่ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะมีระดับการศึกษาสูงกว่าผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม ส่วนตัวแปรสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ตอบและผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม

Donald(1960 quoted in Goodfellow และคณะ, 1988 : 641)ได้ศึกษาลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามเร็วและช้า พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเร็วจะเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานใหญ่ ๆ และมีความรู้เรื่ององค์กรมากกว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามช้า

ส่วน Scott (1961:157) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าจะมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า

ส่วนงานวิจัยในประเทศไทยพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ(2531) ได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลทำให้สตรีตอบแบบสอบถามเร็ว ตอบแบบสอบถามช้า และไม่ตอบเลยโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นสตรีจำนวน 450 คน พบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับความแตกต่างของอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ระหว่างกลุ่มผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถาม

จะเห็นว่าผลการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรเพศ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาของผู้ตอบเร็ว ตอบช้า และไม่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน แต่ผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าในตัวแปรเพศ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ระหว่างกลุ่มผู้ตอบเร็ว ตอบช้าและไม่ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผลการศึกษาในตัวแปรอายุ สถานภาพสมรสและตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์หรือไม่มีความสัมพันธ์กับการตอบเร็ว ตอบช้าและการไม่ตอบแบบสอบถามได้แก่

Roeher (1963 : 299-302) ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอายุ และระดับการศึกษาที่สัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรอายุและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม กล่าวคือ อัตราการตอบแบบสอบถามจะลดลง ในกลุ่มที่ผู้ตอบมีอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มผู้ตอบที่มีระดับการศึกษาสูงและต่ำ ก็จะมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในอัตราที่สูงและต่ำ ตามลำดับด้วย

Lowe และ ormick(quoted in Green and Stager,1986) พบว่า อัตราการตอบกลับจะน้อยลงเมื่อผู้ตอบมีอายุสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Demio (quoted in green and Stager, 1986) ที่พบว่า กลุ่มอายุ 30-49 ปี และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่งแบบสอบถามกลับคืนน้อยกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปีลงมา

Gannon, Northern และ Carrall(1971:586-588) ได้ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน กล่าวคือ อัตราการตอบกลับแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุน้อยและอายุมาก ระดับการศึกษาต่ำ และมีสถานภาพสมรสโสด จะมีอัตราการตอบกลับต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุในช่วงกลาง คือ อายุระหว่าง 30-49 ปี มีระดับการศึกษาสูง และมีสถานภาพสมรส ที่สมรสแล้ว

นอกจากนี้ Goudy ได้ทำการศึกษาในปี 1976 และ1978(quoted in Goodfellow และคณะ, 1988:641)ได้ผลการศึกษาว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลับเร็วมีแนวโน้มที่จะเป็นชายที่มีอายุมาก มีการศึกษาสูง มีรายได้ดี มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีเพื่อนมากและชอบเข้าสังคม

Dreher (1977 : 773-776) ได้ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถาม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทค้าน้ำมันระดับชาติแห่งหนึ่ง ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,414 คน รวบรวมข้อมูลภูมิหลังจากที่ทางบริษัทเก็บไว้ ได้แก่ ตัวแปรอายุ เพศ ระดับการศึกษา จำนวนเดือนที่ทำงานในบริษัทและเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Robertson และ Bellenger (1978:632-633) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่แตกต่างกัน

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยนั้น พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ(2531) ได้ศึกษา ตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ที่มีผลทำให้สตรีตอบแบบสอบถามเร็ว ตอบแบบสอบถามช้าและไม่ตอบเลย นอกเหนือไปจากตัวแปรเพศและระดับการศึกษาดังที่กล่าวมาแล้ว ผลการวิจัยในตัวแปรอายุ และสถานภาพสมรสได้ผลสอดคล้องกับงาน วิจัยของ Roeher(1963) Gannon Northern และ Carrall((1971) Goudy (1976, 1978) และ Goodfellow (1988) กล่าวคือ ตัวแปรอายุและสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ได้แก่ผู้ที่มีอายุมาก มีแนวโน้มที่จะตอบแบบสอบถามกลับคืนมากกว่า และเร็วกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และผู้ที่สมรสแล้วจะตอบแบบสอบถามเร็วกว่าผู้ที่เป็นโสด หม้ายและหย่าร้าง แต่ผู้ที่เป็นหม้ายและหย่าร้างจะตอบแบบสอบถามกลับช้าในอัตราการตอบกลับที่สูงสุด

จะเห็นว่าผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ภูมิลำเนา รายได้ มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน ทำให้ไม่สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่แตกต่างกันหรือไม่

นอกจากตัวแปรภูมิหลังที่กล่าวมาแล้ว จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ถึงเหตุผลในการตอบและไม่ตอบ

แบบสอบถามในงานวิจัยของ วิจิตรา ประสาทเวทยกุล(2523) และ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2531) พบว่า เหตุผลที่กลุ่มตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบเกิดความเห็นใจ เกรงใจ ต้องการช่วยเหลือเพราะเคยทำวิจัยมาก่อน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะเป็นรุ่นน้องหรืออยู่ในวงการศึกษาเดียวกัน ผู้ตอบคิดว่าตนเองได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจให้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบชอบทำแบบสอบถามเพราะทำให้ได้ความรู้ และทราบความเป็นไปในวงวิชาการ เห็นคุณค่าของงานวิจัย ข้อค้นพบดังกล่าว ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาของ จิรดา วุฒยากร (2536) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยการสัมภาษณ์ ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่เคยได้รับและตอบกลับแบบสอบถาม จากงานวิจัย 2 เรื่อง จำนวน 30 คน พบว่าผู้ตอบยินดีที่จะช่วยเหลือ สงสารเห็นใจผู้ทำวิจัย และผู้ตอบเคยมีประสบการณ์ในการทำวิจัย เห็นคุณค่าของงานวิจัยจึงตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนเหตุผลในการไม่ตอบกลับแบบสอบถามนั้น ได้แก่ ผู้ตอบลืมตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบมีภารกิจมากในช่วงที่ได้รับแบบสอบถาม จึงไม่มีเวลาตอบ ผู้ตอบมีความรู้น้อยหรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ถาม ผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญของการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามไม่ถึงมือผู้รับ กลุ่มตัวอย่างไม่ให้ความร่วมมือ และกลุ่มตัวอย่างลืมตอบ หรือลืมส่งแบบสอบถามกลับคืน ผลการศึกษาของ เจษฎา กิตติสุนทร (2536) ก็ได้ข้อค้นพบเช่นเดียวกันว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถาม คือ การที่ผู้ตอบไม่มีเวลาว่าง การลืม ความไม่สะดวกในการส่งกลับ และเนื้อหาที่ถามในแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่มีความรู้หรือไม่น่าสนใจ

R.A.Robinson and Philip Agisim,(1951)ได้ศึกษาความแตกต่างของผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบแบบสอบถาม เนื่องจาก ไม่มีความสนใจในหัวข้อเรื่องที่ถาม ไม่มีอารมณ์ที่จะตอบ ไม่เข้าใจในข้อคำถาม เกิดความไม่แน่ใจในจุดประสงค์ของการวิจัย เป็นความรู้สึกที่ไม่ชอบแบบสอบถามนั้นๆอย่างไม่มีเหตุผล การลืมตอบ ไม่ได้รับแบบถามเนื่องจากย้ายที่อยู่ หรือเกิดสูญหายระหว่างทาง ผู้ตอบไม่สบาย ชอบแบบถามนั้นมากจนเก็บไว้

J. Landowne (1970) พบว่า ร้อยละ 30 ของกลุ่มที่ไม่ตอบแบบถาม เป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับแบบถามเนื่องจาก ไม่ต้องการตอบคำถามบางข้อที่เกี่ยวข้องกับการเมือง

A.J. Macek และ G.H. Miles, (1975) พบว่า ความแตกต่างระหว่างผู้ตอบและผู้ไม่ตอบแบบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ คือ ระดับการศึกษา และ ความสนใจในหัวข้อที่ถาม

C.R. Pace (1947) กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเนื่องจากความสนใจในหัวข้อเรื่องที่ถาม ไม่ต้องการให้ผู้ส่งผิดหวัง มีลักษณะนิสัยชอบช่วยเหลือ เห็นคุณค่าของเวลา เกิดความเพลิดเพลินกับการทำแบบถาม ไม่มีความหนักใจที่ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและชอบที่จะรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ

Franzen และ Lazarsfled (1947) กล่าวว่า การส่งแบบถามทางไปรษณีย์ส่วนมากได้รับการตอบจากบุคคลที่มีความสนใจในหัวข้อเรื่องที่ให้วิจารณ์และเป็นบุคคลที่ชอบขีดเขียน

จะเห็นว่าผู้วิจัยแต่ละคนศึกษาถึงตัวแปรที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถาม และเหตุผลที่ตอบกับไม่ตอบแบบสอบถามจากการสัมภาษณ์ตัวผู้ตอบเท่านั้น แต่ยังไม่ทราบว่า ตัวแปรใดมีความสำคัญกว่ากัน ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรสำคัญๆที่แต่ละคนได้ศึกษาวิจัยมาแล้ว มาศึกษาเพื่อให้ได้ภาพรวมที่ชัดเจนกว่า เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรใดมีน้ำหนักในการจำแนกกลุ่มครูทั้ง 2 กลุ่มนี้ได้สูงสุด และตัวแปรใดบ้างมีความสำคัญที่สามารถจำแนกกลุ่มครูที่ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้

อนึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตอบ และการไม่ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ทั้งหมด มีตัวแปรที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถาม, ไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถาม และมีตัวแปรบางตัวที่ผลการวิจัยขัดแย้งกันยังสรุปไม่ได้ พอจะสรุปได้ดังนี้

<u>ตัวแปรที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์</u> ได้แก่

1.รูปแบบการตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ควรใช้การตอบโดยการกาเครื่องหมาย และการตอบคำถามปลายเปิดตอนเริ่มต้นและลงท้ายจะได้ผลดีกว่า

2.การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า การใช้จดหมายนำ การใช้โทรศัพท์ และการติดต่อผู้ตอบด้วยตนเองจะทำให้ได้รับการตอบกลับมากที่สุด

3.การเตือน พบว่า ควรใช้การเตือนด้วยการ์ด ไปรษณียบัตรและควรเตือนเพียง 1 ครั้ง หลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน

4.การติดตาม พบว่า ควรใช้การติดตามด้วยการ์ด โทรศัพท์ หรือจดหมายแบบเจาะจงตัว

5.การให้สิ่งตอบแทน พบว่า นักวิจัยควรให้สิ่งตอบแทนที่อาจอยู่ในรูปของสิ่งของเงินรางวัล หรือสิ่งล่อใจอื่นๆ ไปพร้อมกับแบบสอบถามและสิ่งตอบแทนควรอยู่ในระดับความต้องการของผู้ตอบมากที่สุด

6. การจัดหน้า (Lay out) ถ้าใช้ร่วมกับตัวแปรอื่นเช่นการให้สิ่งตอบแทนขนาดของแบบสอบถาม จะทำให้มีผลต่อความจริงใจในการตอบด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์หรือยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้</u> ได้แก่

1. ระบบการพิมพ์

2. ความเกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ ไม่พบความแตกต่างระหว่างคนที่ตอบกลับหรือไม่ตอบกลับ

3. วิธีการส่ง รูปแบบการส่ง ลงทะเบียนหรือไม่ลงทะเบียน ไม่มีผล ส่งไปที่บ้านหรือที่ทำงานก็ไม่มีผล

4. จดหมายนำและจดหมายติดตามที่ออกโดยบุคคลต่างกันไม่ว่าจะเป็นอธิบดี หรือคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย หรือนิสิต ลงนาม ก็ไม่แตกต่างกัน

5. ตัวแปรภูมิหลัง เกี่ยวกับ อายุ เพศ

6. ข้อมูลที่ถาม

-คำถามที่มีผลสะท้อนและคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

-คำถามเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ

<u>ตัวแปรที่มีผลวิจัยขัดแย้งกัน ยังสรุปไม่ได้</u> ได้แก่

1. สีกระดาษแบบสอบถาม

2. สีหมึกพิมพ์

3. ตัวแปรในจดหมายนำ

-การให้ผู้ตอบระบุชื่อ หรือไม่ระบุชื่อ

-การใช้คำขึ้นต้นจดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบและไม่เจาะจงผู้ตอบ

4. ตัวแปรภูมิหลังของผู้ตอบ เกี่ยวกับ ภูมิลำเนาเดิม ระดับการศึกษา

5. ความยาวของแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย