



บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยขอเสนอเป็นลำดับดังนี้ คือ ความหมายของแบบสอบถาม ประเภทของแบบสอบถาม การสร้างแบบสอบถาม จดหมายนำ การส่งแบบสอบถาม ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถาม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ความหมายของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลที่นิยมใช้กันมากในหมู่นักวิจัย เพราะเก็บข้อมูลได้มาก ใช้สะดวก ประหยัดแรงงานและเวลาในการใช้ เมื่อเทียบกับเครื่องมือเก็บข้อมูลชนิดอื่น ๆ แต่ปัญหาสำคัญของการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลก็คือ ได้รับกลับคืนน้อยหรือมีการกรอกคำตอบไม่ถูกต้องหรือตอบไม่ครบ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลน้อยหรือมีจำนวนไม่ครบตามต้องการ ทำให้ผลการวิจัยขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาเทคนิคการสร้างและวิธีการใช้ที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามตรงตามความเป็นจริงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของ "แบบสอบถาม" ไว้หลายท่าน ดังนี้

Wiersma (1969: 274-275) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการข้อความหรือข้อความที่ผู้ตอบต้องคิดและเขียนคำตอบลงในแบบฟอร์มคำถามด้วยตนเอง โดยที่คำตอบจะมีเพียงคำตอบเดียวหรืออาจจะใช้คำอธิบายยาว ๆ ก็ได้

Eysenck, Berne และ Weirzburg (1972: 115) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลแบบหนึ่งที่ประกอบด้วยกลุ่มของข้อความที่มีโครงสร้างแน่นอน สิ่งที่ต้องการจากแบบสอบถามคือ คำตอบที่เป็นข้อมูลของตัวผู้ตอบเอง อาจจะเป็นข้อเท็จจริง ลักษณะบุคลิกภาพ ความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบ โดยให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง

Good (1973: 464-465) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นรายการของคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษาและแบบสอบถามแต่ละชุดจะต้องมีข้อเสนอแนะ หรือมีคำตอบของแต่ละข้อสำหรับให้ผู้ตอบเลือก

Berdie และ Anderson (1974: 11) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดแบบฟอร์มให้ผู้ตอบเขียนคำตอบด้วยตนเอง

Sanders และ Pinhey (1983: 128) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นเครื่องมือวัดแบบหนึ่ง ซึ่งมีการนำเสนอที่ชัดเจนและมีรูปแบบที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ง่าย

อนันต์ ศรีโลภา (2521: 198) กล่าวว่า แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามหรือข้อความชุดหนึ่งที่ถามเพื่อให้ผู้ที่ถูกถามตอบ คำถามส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้ตอบ

จุมพล สวัสดิชากร (2523: 21) กล่าวว่า แบบสอบถามคือคำถาม หรือชุดของคำถามที่เราคิดขึ้น เพื่อเตรียมไว้ถามผู้ที่ทราบข้อมูลตามที่เรต้องการทราบ อาจจะถามเองหรือให้ผู้อื่นไปถาม หรือส่งแบบสอบถามไปให้กรอกตามแบบฟอร์มคำถามที่กำหนดให้ แล้วนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์แปลความหมายต่อไป

สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ (2530: 99) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และรายการคำถามนี้ส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความสมัครใจ เราใช้แบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมปกติ

อุทุมพร จามรมาน (2530: 1) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบเอง ปกติจะมีรายการข้อความหรือคำถามหลายหัวข้อรวมกัน บางครั้งแทนที่จะเป็นข้อความก็เป็นภาพ เพื่อวัดความคิดเห็นต่าง ๆ หรือวัดความจริงที่ยังไม่ทราบ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2531: 104) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวนมาก เพื่อถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อและความสนใจต่าง ๆ

จากความหมายของแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นของนักการศึกษาหลายท่าน ดังที่กล่าวมาแล้ว อาจสรุปได้ว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ที่มีรายการของข้อคำถามที่สัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษา มีแบบฟอร์มแน่นอน ชัดเจน เข้าใจง่าย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเติมคำตอบด้วยตัวเองตามความสมัครใจ ซึ่งข้อคำถามเหล่านั้นจะถามสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือทัศนคติ

ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นิยมใช้กันในปัจจุบันอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม กับ แบ่งตามลักษณะของข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม ตามความคิดของนักการศึกษาส่วนมากจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

- 1.1 แบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form)
- 1.2 แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form)
- 1.3 แบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ (Pictorial Form)

Van Danlen (1966: 303) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามแต่ละประเภทไว้ดังนี้

1.1 แบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form) เป็นแบบสอบถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถใช้คำพูดของตนเองในการตอบได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการตอบ หรืออ้างอิงอะไรก็ได้ตามใจชอบ มักใช้ในกรณีที่ไม่ทราบความสัมพันธ์ของมิติต่าง ๆ หรือเรื่องที่จะศึกษามีความซับซ้อน ซึ่งสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2521: 131) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของแบบสอบถามปลายเปิดไว้ดังนี้

ข้อดีของแบบสอบถามปลายเปิด

- 1) สร้างข้อคำถามได้ง่าย
- 2) ผู้ตอบมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ทำให้ได้คำตอบตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบ

ข้อจำกัดของแบบสอบถามปลายเปิด

- 1) คำตอบที่ได้มามีลักษณะกระจัดกระจาย ทำให้รวบรวมหรือสรุปได้ยาก บางครั้งได้คำตอบที่ไม่ตรงประเด็น
- 2) ผู้ตอบบางคนขาดทักษะในการเขียน ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเชื่อมั่นต่ำ
- 3) ทำให้ผู้ตอบเสียเวลาในการตอบมาก ไม่สะดวกในการตอบ

1.2 แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามที่จำกัดคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกได้ตามตัวเลือกที่ผู้วิจัยกำหนดให้เท่านั้น ข้อคำถามจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมและตัวเลือกจะระบุไว้ชัดเจน ได้แก่

- 1.2.1 ข้อความง่าย ๆ เช่น ใช่ - ไม่ใช่
- 1.2.2 เป็นการแสดงระดับของการตัดสินใจ เช่น เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

1.2.3 ผู้ตอบจะเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้นหรือมากกว่า ถ้าผู้วิจัยยอมให้ได้ด้วยความคิดของตัวเองหรือตามความเป็นจริง

1.2.4 ลักษณะของตัวเลือก จะเรียงลำดับตามความสำคัญ แล้วให้ผู้ตอบจัดอันดับของข้อความเหล่านั้นตามความเห็นของผู้ตอบเอง

1.2.5 ให้ผู้ตอบเติมข้อความคล้าย ๆ แบบสอบถามปลายเปิด แต่ข้อความที่เว้นให้เติมนั้น มักจะเป็นข้อเท็จจริงของผู้ตอบเอง เช่น อายุ เพศ สุชาติ ประสิทธิภาพรัฐสิทธิ์ และบุญธรรม กิจปรีดาปริสฺฐิติ (2521: 131-136) ได้เสนอแนะข้อดีและข้อจำกัดของแบบสอบถามปลายเปิดไว้ดังนี้

ข้อดีของแบบสอบถามปลายเปิด

- 1) ตอบง่าย สะดวก รวดเร็ว และได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์
- 2) ข้อมูลไม่กระจัดกระจาย ทำให้สะดวกในการวิเคราะห์และประมวลผล

3) ถ้ามได้มากข้อ จึงครอบคลุมเนื้อหาได้มาก

ข้อจำกัดของแบบสอบถามปลายเปิด

- 1) ผู้ตอบไม่มีอิสระในการตอบ
- 2) ตัวเลือกอาจไม่ครอบคลุมโอกาสที่เป็นไปได้ทั้งหมด ทำให้ลำบากในการตอบ

3) สร้างได้ยาก ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญมาก

1.3 แบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบสอบถามที่คิดขึ้นเพื่อใช้กับบุคคลที่ไม่รู้หนังสือ โดยใช้รูปภาพสื่อความหมายแทนข้อความที่ต้องการถาม และมักจะเป็นแบบปลายเปิด

2. แบ่งตามลักษณะของข้อมูล มี 3 แบบ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามที่ถามข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ถามถึงข้อเท็จจริงของผู้ตอบ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ เป็นต้น แบบสอบถามแบบนี้มักไม่ใช่เดิย ๆ แต่มักจะใช้ร่วมกับแบบสอบถามในประเภทที่ 1

2.2 แบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น (Opinion Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบต่อเงื่อนไขที่ผู้วิจัยกำหนด มีสเกลการจัดอันดับ

2.3 แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากความรู้เกี่ยวกับทัศนคติและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพหรือลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดจากกลุ่มอาการที่แสดงออก (Clinical Syndrome)

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามนับเป็นกระบวนการที่สำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างประณีต และละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้สูง แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับอีกทางหนึ่งด้วย (Berdie and Anderson, 1974: 25-26) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้ตอบจะตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจของตน โดยไม่มีโอกาสสอบถามผู้วิจัยเกี่ยวกับข้อคำถามที่ตนยังไม่เข้าใจชัดเจนนั้น แบบสอบถามที่ได้รับคืนจะมีความเชื่อถือได้ หรือจำนวนมากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับแบบสอบถามที่ส่งไปให้ผู้ตอบเป็นสำคัญ (สรชัย นิตาลบุตร, 2525: 16) นอกจากนี้สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมากในการสร้างแบบสอบถามก็คือ ผู้สร้างต้องมีความรู้อย่างแท้จริงในเรื่องที่ตนเองจะสร้าง สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2521: 129) ได้เสนอแนะวิธีสร้างแบบสอบถามที่ดีว่าควรมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหาหรือประเด็นที่จะถาม จากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรก โดยพยายามแยกเนื้อหาออกเป็นข้อย่อย ๆ ให้ละเอียด และทุกข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหานี้อาจทำได้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้สร้างเอง จากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างคำถามและคำตอบ ในการสร้างคำถามและคำตอบสำหรับแต่ละหัวข้อย่อยนั้น จะต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมและสะดวกต่อการตอบ การวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งได้มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ในการสร้างไว้หลายท่าน เช่น Scates และ Yeomans (1950: 2-4) ได้เสนอเกณฑ์การสร้างข้อคำถามไว้ 7 ข้อ ดังนี้

1. แบบสอบถามนั้นต้องสั้นพอที่ผู้ตอบจะทำให้เสร็จในเวลาอันรวดเร็ว และไม่ใช้เวลาของผู้ตอบมาก
2. ต้องมีความน่าสนใจและมีแรงจูงใจให้ผู้ตอบตอบข้อมูลอย่างเรียบร้อยสมบูรณ์ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าคำถามยาว ๆ ไม่ได้ อาจจะถามเฉพาะข้อมูลที่สนใจ
3. ภาษาในแบบสอบถามไม่ควรใช้คำถามนำ เพื่อให้ผู้ตอบเลือกตามนั้น และต้องไม่มีการบังคับให้ตอบ
4. ต้องมีการจำกัดคำตอบให้อยู่ในขอบข่ายที่จำเป็นจริง ๆ
5. ควรบอกวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย เพื่อลดความสงสัยของผู้ตอบ
6. ช่องว่างในแบบสอบถามต้องไม่แคบเกินไป

7. ผลของการตอบต้องมีความตรงตามเนื้อหา

Berdie และ Anderson (1974: 41-45) กล่าวว่า ในการสร้างแบบสอบถามต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. ก่อนจะตั้งคำถามใด ๆ ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบสามารถตอบคำถามที่ถูกต้องได้

2. ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบทราบดีว่าต้องการข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น

3. ในแต่ละข้อควรมีคำถามเพียง 1 ประเด็นเท่านั้น

4. หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์ หรือกริยาวิเศษ เพราะจะทำให้คำถามไม่ชัดเจน

5. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เข้าใจยาก หรืออาจเข้าใจไม่ตรงกัน

6. ไม่ใช้คำที่มีความหมายได้หลายอย่าง

7. หลีกเลี่ยงการใช้คำประเภทที่กระทบกระเทือนความรู้สึกของผู้ตอบ

8. หลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธ โดยเฉพาะคำถามปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ ควรใช้ประโยคคำถามธรรมดา

9. การใช้คำย่อต้องระมัดระวัง ใช้เมื่อแน่ใจว่าผู้ตอบทุกคนรู้จักคำย่อนั้น

10. ไม่ควรถามคำถามประเภท ถ้าตอบ ใช่ แล้ว เช่น

ไม่ควรถามว่า "ท่านแต่งงานแล้วใช่หรือไม่" () ใช่ () ไม่ใช่

ถ้าใช่ แล้วภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่

() ทำ () ไม่ทำ

ควรถามว่า "ภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่"

() ทำ () ไม่ทำ () ยังไม่ได้แต่งงาน

11. ถ้าต้องการข่าวสารทั่ว ๆ ไป จากผู้ตอบเป็นการเพิ่มเติม ให้ใช้คำถามประเภทปลายเปิด

12. ต้องแน่ใจว่า คำตอบของคำถามทุกข้ออยู่ในประเด็นที่จะวิเคราะห์

Wiersma (1969) ได้เสนอหลักเกณฑ์ในการสร้างข้อคำถามไว้ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงคำถามกำกวม แต่ละคำถามควรมีใจความเดียวเท่านั้น

2. คำถามต้องง่ายแก่การตอบ

3. ไม่ก้าวร้าวผู้ตอบหรือทำให้ผู้ตอบได้รับความกระทบกระเทือน

4. คำถามนั้นอาจถามภูมิหลังของผู้ตอบ

5. ข้อคำถามควรสร้างในลักษณะที่สะดวกต่อการจัดข้อมูลลงในรูปตาราง

6. ก่อนจะนำข้อมูลไปใช้จริง ควรทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก ๆ

ก่อนในแบบที่เรียกว่า ศึกษาขั้นนำ (Pilot Study) เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

จุมพล สวัสดิยากร (2520: 158-159) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการสร้างข้อ
คำถามไว้ดังนี้

1. ควรตั้งคำถามชนิดที่ตอบง่าย ๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบยุ่งยาก
ซับซ้อน ตามลำดับ หรือถามในสิ่งที่อยู่รอบตัวก่อนเพื่อจูงใจและตั้งใจที่จะตอบข้ออื่น ๆ ต่อไป
2. ควรตั้งคำถามชนิดที่ผู้ตอบมีส่วนได้ส่วนหนึ่ง จะทำให้เขามีความ
เต็มใจที่จะให้คำตอบ
3. ควรตั้งคำถามให้สั้นกระชับรัด เข้าใจง่ายและได้ใจความ
4. ควรตั้งคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะวิจัย ไม่ตั้งคำถาม
นอกเรื่องโดยเด็ดขาด เพราะนอกจากจะทำให้เสียเวลาแล้วยังไม่ได้ประโยชน์อีกด้วย
5. ควรตั้งคำถามชนิดที่จะนำตัวเลขมาสรุปตารางวิเคราะห์ได้ง่าย โดย
เฉพาะคำถามแบบปิดควรใช้มากกว่าคำถามแบบเปิด โดยจะต้องเป็นไปตามหัวข้อเรื่องที่
วิจัย
6. การตั้งคำถามหนึ่ง ๆ ควรมีใจความเดียว
7. การตั้งคำถามควรใช้ภาษาง่าย ๆ หรือภาษาท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่ควรใช้
ศัพท์ทางวิชาการ
8. ไม่ควรตั้งคำถามที่ทำให้ผู้ตอบมีความเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง
9. ควรตั้งคำถามให้ต่อเนื่องสัมพันธ์หรือเรียงลำดับกันไปเหมือนลูกโซ่
10. การวิจัยที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะต้องวาง
แผนล่วงหน้า โดยการออกแบบสอบถามเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้เลย ไม่ต้อง
เสียเวลาจัดลำดับคำถามคำตอบใหม่

สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ (2530: 63) ได้กล่าวสรุปถึงหลักเกณฑ์ในการสร้าง
คำถามของแบบสอบถามไว้ดังนี้

1. สั้นกระชับรัด ดึงดูดความสนใจ
2. ครอบคลุมสาระสำคัญทั้งหมด
3. ไม่ควรเป็นคำถามนำ คำถามควรมุ่งคำตอบที่เฉพาะเจาะจง

ขั้นตอนที่ 3 เรียงลำดับคำถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อย
แล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องพิจารณาต่อไปว่า ควรจะเรียงคำถามอย่างไร จึงจะเกิด
ความสะดวกในการตอบ โดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเป็นเรื่อง ๆ โดยราบรื่น ไม่ต้อง
คิดวกวนไปมาให้เสียเวลาและสับสน สุวรรณ สุวรรณเวโช (2518: 79-80) ได้เสนอ
หลักในการเรียงลำดับคำถามไว้ดังนี้

1. คำถามอันดับแรกควรเป็นคำถามที่ชกจุง ให้ผู้ตอบเกิดความ
สนใจในปัญหาที่ถาม
2. ควรเริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่าย ๆ ไปสู่คำถาม

ที่ต้องการคำตอบที่สูงยากซับซ้อนตามลำดับ

3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรกเพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถาม ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อไป

4. คำถามในเรื่องเดียวกัน ควรอยู่ในลำดับใกล้เคียง ๆ กัน ไม่ควรถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องหนึ่ง ควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผลหรือลำดับเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบตอบง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถาม คำตอบ และเรียงลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องคำนึงถึงคำชี้แจง หรือคำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องชี้แจงวิธีการตอบโดยละเอียด และชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจวิธีการตอบที่ถูกต้อง อาจมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรมีลักษณะเด่นหรือแตกต่างไปจากคำถาม โดยพิมพ์ให้เป็นอักษรตัวใหญ่ หรือสีเข้มกว่าคำถาม

ขั้นตอนที่ 5 การทำบรรณาธิการ (Editing) เมื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจนเป็นที่พอใจแล้ว งานขั้นต่อไปคือ การทำบรรณาธิการ ซึ่งต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การจัดวางรูปแบบ (Format) เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษชนิดของตัวพิมพ์และระบบการพิมพ์ ตลอดจนการจัดหน้า ในการจัดวางรูปแบบนั้น ควรจะคำนึงถึงความสะดวกของผู้ตอบและขณะเดียวกันก็ควรมีลักษณะโน้มน้าวผู้ตอบให้อยากตอบด้วย

2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้คำ ประโยค การเรียงลำดับประโยครวมทั้งตัวสะกดการันต์ให้ถูกต้อง

3. การทำจดหมายนำ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม จะต้องจัดทำเพื่อให้ผู้ตอบได้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้น โดยทั่วไปจดหมายนำจะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตลอดจนชี้แจงเหตุผลที่ต้องส่งแบบสอบถามมาให้ผู้ตอบ ควรเน้นความสำคัญในทำนองว่า ผลสำเร็จของการวิจัยขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของผู้ตอบ และปกติจะมีการให้คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ได้กลับคืนมาจะถือว่าเป็นความลับ นอกจากนั้นผู้วิจัยมักจะกำหนดเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืนไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การทดลองใช้ (Try-out) เมื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นชุดเรียบร้อยแล้ว ก่อนจะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อน โดยส่งแบบสอบถามจำนวนหนึ่งไปให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการศึกษา แล้วนำผลการตอบนั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจในคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถามและกระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจคำถามและตอบตรงตามที่ผู้สร้างคาดหวังไว้หรือไม่เพียงใด ซึ่ง

จะทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อจะได้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนจะนำไปใช้จริง
เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่พบหลังจากทดลองใช้แล้ว ก็จัด
พิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

จดหมายนำ

จดหมายนำเขียนขึ้นเพื่อบอกชี้ให้เห็นความสำคัญของการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม
จะได้ให้ความร่วมมือด้วยดี จดหมายนำประกอบด้วยเรื่องราวต่อไปนี้คือ ใครเป็นคนอุปถัมภ์
การวิจัยนี้ ทำไมต้องวิจัย ทำไมต้องตอบแบบสอบถาม คำแนะนำในการตอบและส่งแบบสอบ
ถาม การรักษาความลับของคำตอบ และสัญญาว่าจะส่งผลการวิจัยมาให้ทราบภายหลัง
(สมหวัง นิธิยานูวัฒน์, 2530: 63)

การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษา โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี
คือ การนำไปส่งและเก็บคืนด้วยตัวเอง กับการส่งทางไปรษณีย์ ดังนี้

1. การส่งแบบสอบถามและเก็บคืนด้วยตัวเอง (Self - Administered
Questionnaire) วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยาก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล
นำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากรจนถึงที่อยู่ด้วยตนเอง และรอรับกลับคืนโดยทันที

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) เป็นวิธี
ที่ประหยัดและสะดวกมาก เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่อย่างกระจัดกระจาย การส่งแบบ
สอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกฉบับ เพื่อจะได้รู้ว่า
แบบสอบถามฉบับนั้นส่งไปให้ใคร ทำให้สะดวกเมื่อต้องการติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบ
ถามกลับคืนภายในกำหนดเวลา

2.2 จ่าหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุชื่อ-ชื่อสกุล จะดีกว่าการใช้
ตำแหน่งเพียงอย่างเดียว

2.3 ติดแสตมป์ให้เรียบร้อย ทั้งการส่งไปและส่งกลับ

อนึ่งการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น อาจทำได้โดยการพับตัวแบบสอบถาม
หรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับ การส่งไปถึงผู้รับจะต้องพับส่วนที่มีชื่อผู้ตอบออก
ไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซอง จะต้องแนบซองที่จ่าหน้าถึงผู้วิจัย
พร้อมติดแสตมป์ไว้ให้เรียบร้อยส่งไปให้ผู้ตอบด้วย จากนั้นผู้วิจัยจะรอแบบสอบถามที่ส่งกลับ
คืนมา เมื่อครบกำหนดแล้ว ถ้ายังมีแบบสอบถามที่ไม่ส่งคืนมา ผู้วิจัยอาจจะต้องติดตามทวง

ถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมามากเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จาก การวิจัยของ NEA พบว่า ข้อมูลในแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนที่ดี ต้องได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่า 90 % ของจำนวนที่ส่งไป (อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2530: 3) ดังนั้นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงให้ความสำคัญต่อจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมากที่สุด ด้วยการเลือกใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงขึ้น มีดังนี้

ก) วิธีการที่ใช้ในช่วงก่อนส่งแบบสอบถาม วิธีที่นิยมใช้ก็คือ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า โดยใช้จดหมายหรือโทรศัพท์ วิธีนี้จะช่วยให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น ประมาณร้อยละ 2-27 (Etzel and Walker, 1974: 219)

ข) เทคนิคที่ใช้ในระหว่างการสร้างและการส่งแบบสอบถาม ที่นิยมใช้ในระหว่างการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นนั้น ได้แก่ การกำหนดความยาวให้เหมาะสม การเลือกใช้กระดาษสี สีสหมึกพิมพ์ ชนิดของกระดาษ การจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการตอบ การทำจดหมายนำ การกำหนดวันส่ง การให้คำมั่นสัญญาว่าจะรักษาคำตอบไว้เป็นความลับ และให้คำตอบแทนในบางครั้งที่จำเป็น ส่วนวิธีกระตุ้นอัตราการตอบกลับในช่วงส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การส่งทางไปรษณีย์แบบธรรมดา ไปรษณีย์อากาศ ลงทะเบียนหรือแบบพิเศษ

ค) เทคนิคที่ใช้ในช่วงการติดตามแบบสอบถาม มักจะเริ่มดำเนินการเมื่อครบกำหนดวันส่งแล้ว ยังมีผู้ไม่ส่งแบบสอบถามกลับคืน การติดตามมีจุดประสงค์เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนหรือขอร้องให้ผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนอีกครั้ง การติดตามแบบนี้ถือว่าเป็นวิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพดีที่สุด โดยมีหลักที่ต้องคำนึงถึงดังนี้ (Berdie and Anderson, 1974: 67)

1) หลีกเลี่ยงการบังคับผู้ตอบด้วยการติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบ เพราะอาจจะทำให้ผู้ตอบตอบอย่างไม่เต็มใจ ซึ่งจะมีผลต่อความตรงของข้อมูล

2) แจ้งให้ผู้ตอบทราบว่าในกรณีที่มีปัญหาในการตอบ หรือต้องการแบบสอบถามชุดใหม่จะติดต่อใคร ที่ไหน เวลาใด

3) การทำจดหมายติดตามควรทำอย่างประณีต

4) เพื่อความประหยัด ควรส่งแบบสอบถามชุดใหม่ไปให้ผู้ตอบด้วย

5) การกำหนดช่วงเวลาของการติดตามแต่ละครั้ง ขึ้นอยู่กับผู้วิจัย

การติดตามแบบสอบถาม อาจทำได้โดยการทวงถาม ขอร้องหรือวิงวอนให้ผู้ตอบตอบโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังนี้ โดยการโทรศัพท์ ใช้ไปรษณีย์บัตร จดหมายแบบราชการหรือแบบเป็นกันเอง โทรเลข การติดตามแบบตลก ๆ หรือแบบแปลก ๆ หรืออาจใช้เทคนิคอื่น ๆ เช่น ส่งจดหมายพร้อมทั้งเล่านิทานประกอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรับผิดชอบที่จะตอบแบบสอบถาม เป็นต้น

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

1. ข้อดีของการใช้แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม มีข้อดีอยู่หลายประการ (Berdie and Anderson, 1974: 18-20) เช่น
 - 1.1 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ ในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรขนาดใหญ่ และอยู่กระจัดกระจาย
 - 1.2 แบบสอบถามถึงมือผู้รับแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้าน หรือไม่ยินดียินยอมผู้สัมภาษณ์
 - 1.3 ส่งได้ทั่วถึงทุกท้องที่มีบริการทางไปรษณีย์
 - 1.4 ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิดจะสะดวกต่อการสรุปผล เพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกันและแบบฟอร์มเดียวกัน เป็นการควบคุมสภาวะให้คล้ายคลึงกัน และผู้ตอบตอบได้ง่ายไม่ยุ่งยาก
 - 1.5 ไม่มีความลำเอียงเพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง
 - 1.6 สามารถควบคุมแบบสอบถามให้ถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกัน จึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันมาก
 - 1.7 เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย
 - 1.8 การส่งแบบสอบถามไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษเหมือนวิธีการสังเกตและวิธีการสัมภาษณ์
2. ข้อจำกัดของแบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนอยู่หลายประการ (Berdie and Anderson, 1974: 20-23) เช่น
 - 2.1 ได้แบบสอบถามกลับคืนในอัตราต่ำ ทำให้ข้อสรุปที่ได้ไม่น่าเชื่อถือ เพราะข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร
 - 2.2 มีลักษณะยึดหยุ่นน้อย ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจไปอีกทางหนึ่ง อาจจะตอบได้ไม่ตรงหรือตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือตอบไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ
 - 2.3 ผู้ตอบบางกลุ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแบบสอบถาม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบได้รับแบบสอบถามจำนวนมาก ทำให้เบื่อหรืออาจจะไม่เชื่อถือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
 - 2.4 ผู้ตอบบางกลุ่มรู้สึกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น เป็นการติดต่อที่ห่างเหินไม่เป็นกันเอง
 - 2.5 ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่อ่าน และเขียนหนังสือไม่ได้ (ยกเว้น แบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ)

2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้ตอบด้วยตนเอง แต่ให้ผู้อื่นตอบแทนก็ได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

2.7 บางทีผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญของแบบสอบถาม อาจจะไม่ตอบ หรือขาดการพิจารณาในการตอบให้รอบคอบ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือได้

เมื่อพิจารณาถึงข้อจำกัดของแบบสอบถามแล้ว จะเห็นว่าการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ต่ำนั้น เป็นข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพราะการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราต่ำ จะมีผลทำให้ข้อมูลที่ได้มาขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

Shannon (1945: 139) ได้ทำการสำรวจงานวิจัยจำนวนมาก เพื่อหาอัตราเฉลี่ยของแบบสอบถามที่ส่งกลับมา ทั้งที่ใช้การส่งทางไปรษณีย์และการส่งด้วยตัวผู้วิจัยจาก 3 แห่ง รวมทั้งสิ้น 433 เรื่อง แยกเป็นการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 285 เรื่อง ส่งด้วยตัวผู้วิจัยเองจำนวน 134 เรื่อง และอีก 14 เรื่อง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 แบบ ปรากฏว่า การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการตอบกลับ 65.16 และการส่งแบบสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเองมีเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการตอบกลับ 87.55 และเมื่อคิดเป็นเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการตอบกลับทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 72.45 ± 1.19

Gough และ Hall (1977: 777-780) ได้ทำการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามไว้หลายเรื่อง เช่น งานวิจัยของ Berdie และ Anderson (1974: 225-227) ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามออกไปจำนวน 3,627 ฉบับ ได้รับคืน 3,192 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.01 จากงานวิจัยของ Hinrichs (1975: 249-251) ส่งแบบสอบถามออกไป 4,740 ฉบับ และหลังจากติดตามแล้วได้อัตราการตอบกลับเท่ากับร้อยละ 70.36 และจากงานวิจัยของ Sheth และ Roscoe (1975: 252) ได้ส่งแบบสอบถามออกไป 2,144 ฉบับ ได้รับคืนคิดเป็นร้อยละ 67.30 ซึ่ง Gough และ Hall ได้คิดเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการตอบแบบสอบถามกลับ จากงานวิจัยทั้ง 3 เรื่อง มีอัตราการตอบกลับเท่ากับ 75.80 ซึ่งใกล้เคียงกับการค้นพบของ Shannon แต่อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ถือว่าข้อมูลจะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้นั้น NEA ได้ศึกษาพบว่า ต้องมีจำนวนการตอบกลับมากกว่า 90 % ของจำนวนที่ส่งไป (อ้างถึงใน อุกุมพร จามรมาน, 2530: 3) ดังนั้นจึงมีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามคิดหาวิธีการกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมีอัตราที่สูงขึ้น ดังนี้

Kanuk และ Berenson (1975: 440) ศึกษาพบว่า ความพยายามที่จะ กระตุ้นการตอบแบบสอบถามกลับคืน ทำได้ 2 แบบ คือ

1. การกระตุ้นในช่วงเวลาที่ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ
 - 1.1 ช่วงเวลาก่อนการส่งแบบสอบถาม วิธีที่นิยมใช้ก็คือ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าด้วยการใช้จดหมายหรือโทรศัพท์ เพื่อเป็นการขอความร่วมมือไว้ล่วงหน้า
 - 1.2 ช่วงเวลาระหว่างการส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การส่งทางไปรษณีย์ แบบธรรมดา ไปรษณีย์อากาศ ลงทะเบียนหรือแบบพิเศษ
 - 1.3 ช่วงเวลาหลังส่งแบบสอบถามออกไปแล้ว ได้แก่ การติดตามแบบสอบถามและเตือนผู้ตอบ เพื่อกระตุ้นเตือนหรือขอร้องให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถามและส่งกลับ มาอีกครั้งหนึ่ง

2. การกระตุ้นโดยเทคนิควิธี ซึ่งได้แก่ ความยาวของแบบสอบถาม หน่วยงานที่สนับสนุน สถานที่รับแบบสอบถาม การส่งพร้อมซองจดหมายและแสตมป์สำหรับการส่งกลับ การใช้จดหมายเป็นส่วนตัว ข้อมูลที่ถาม การออกแบบ สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบ การให้ของตอบแทน และการกำหนดวันส่ง

สำหรับ Linsky (1975: 83-99) ได้เสนอเทคนิควิธีการกระตุ้นอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. องค์ประกอบด้านกลไกและการรับรู้ (Mechanical and Perceptual Factors) ได้แก่ การติดต่อก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ ใช้โปสการ์ดแนบไปกับแบบสอบถาม วิธีการเตือนและติดตาม ความยาวของแบบสอบถาม ระบบการพิมพ์หรืออัดสำเนา รูปแบบการตอบ และสีของกระดาษพิมพ์

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับการจูงใจทางอ้อม (Broad Motivational Factors) ได้แก่ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบ ลักษณะของจดหมายนำ การใช้จดหมายเป็นส่วนตัว สถานภาพทางสังคมของผู้ตอบ คำขอร้องให้ช่วยตอบ หน่วยงานที่สนับสนุน และการกำหนดวันส่งกลับ

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับการจูงใจทางตรง (Direct Motivational Factors) ได้แก่ การให้รางวัลหรือของตอบแทน

ส่วน Sanders และ Pinhey (1983: 147-153) ได้กล่าวว่า มีองค์ประกอบบางอย่างที่มีอิทธิพลต่ออัตราการตอบกลับ ดังนี้

1. หน่วยงานที่สนับสนุน
2. การดึงดูดและความชัดเจนของรูปแบบของแบบสอบถาม
3. ความยาวของแบบสอบถาม
4. ลักษณะของจดหมายนำที่ขอร้องผู้ตอบให้ความร่วมมือ
5. ความสะดวกของการตอบและการส่งแบบสอบถามกลับคืน

6. การกระตุ้นให้ตอบ
 7. ความน่าสนใจของคำถาม
 8. ลักษณะของประชากรที่ส่งแบบสอบถามไปให้
- นอกจากนี้ อุทุมพร จามรมาน (2530: 41-42) ยังได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น ควรประกอบด้วย
1. แบบสอบถามมีลักษณะน่าสนใจ
 2. ลักษณะและจำนวนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม ถ้าเป็นบุคคลที่รู้เรื่องคำถามก็จะตอบ
 3. ปกปิดสิ่งที่ตอบให้ เป็นความลับ
 4. ในกรณีที่ผู้วิจัยทำการวิจัยของหน่วยราชการหรือเกี่ยวข้องกับทางราชการ ควรใช้ชื่อหน่วยงานเป็นสถานที่ติดต่อ
 5. การส่งแบบสอบถามควรส่งไปยังสถานที่ทำงาน
 6. การกำหนดวันส่งกลับ ควรระบุเป็น "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" มากกว่าการระบุวันที่ที่แน่นอน
 7. ควรใส่รหัสไว้ที่แบบสอบถาม จะได้ทราบว่าใครยังไม่ส่งคืน จะได้ติดตามได้ถูก
 8. งานวิจัยบางเรื่องอาจจะต้องให้สิ่งล่อใจ เช่น การให้รางวัลตอบแทน
 9. ควรลงทะเบียนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพื่อจะได้ถึงมือผู้รับและทำให้ทราบถึงสาเหตุของการไม่ตอบ
 10. ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ควรจดบันทึกไว้ว่าส่งให้ใคร เมื่อไร จะได้ติดตามได้ถูก

จะเห็นได้ว่านักวิจัยทั้ง 5 ท่านดังกล่าว พบตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามกลับเหมือนกัน สรุปได้ดังนี้

1. การติดต่อกับผู้ตอบก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ ด้วยการให้จดหมายนำส่งไปก่อน (Pre-letter)
2. จดหมายนำที่ส่งไปพร้อมกับแบบสอบถาม (Cover-letter)

ตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ คือ

- 2.1 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนงานวิจัยนั้น
- 2.2 คำขึ้นต้นของจดหมายนำ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ
 - 2.2.1 แบบเจาะจงตัวผู้ตอบ
 - 2.2.2 แบบไม่เจาะจงตัวผู้ตอบ
- 2.3 จดหมายนำที่ระบุและไม่ระบุตำแหน่ง หรือคุณวุฒิของผู้วิจัย

- 2.4 จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน
- 2.5 คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบสอบถาม
- 2.6 คำมั่นสัญญาที่จะไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบ (Anonymity)
- 2.7 การกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับ
- 2.8 ลายเซ็นของผู้วิจัย จำแนกเป็น 2 แบบ คือ
 - 2.8.1 ผู้วิจัยเซ็นชื่อด้วยตนเอง
 - 2.8.2 ผู้วิจัยเซ็นชื่อในกระดาษไขก่อนนำไปอัดสำเนา หรือเป็นลายเซ็นแบบอัดสำเนา
3. ข้อมูลที่ถาม จำแนกได้ 2 แบบ คือ
 - 3.1 แบบสอบถามที่คำถามมีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ
 - 3.2 แบบสอบถามที่คำถามไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ
4. ความยาวของแบบสอบถาม
5. สีของกระดาษ และหมึกพิมพ์แบบสอบถาม
6. ระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ จำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ
 - 6.1 ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์
 - 6.2 ใช้การพิมพ์และอัดสำเนา
7. ประเภทของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำแนกได้หลายประเภท เช่น ใช้การส่งแบบติดแสตมป์ธรรมดาหรือการลงทะเบียนแบบชั้นหนึ่ง (first class)
8. สถานที่รับแบบสอบถามทางไปรษณีย์
9. การติดตามผล (follow-up) และการเตือน (Reminders)
10. ลักษณะหรือสถานการณ์ของผู้ตอบ

จากข้อเสนอแนะและข้อค้นพบของนักวิจัยดังกล่าว จึงได้มีผู้สนใจศึกษาว่าเทคนิควิธีการกระตุ้นด้วยการใช้ตัวแปรเหล่านั้น จะมีผลทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพิ่มขึ้นหรือไม่ ดังรายงานการวิจัยต่อไปนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับผู้ตอบก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ด้วยการใช้จดหมายนำส่งไปก่อน (Pre-letter) จากการทดลองของ Kephart และ Bressler (quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ (Pre-letter) เท่ากับร้อยละ 53 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำได้อัตราการตอบกลับเท่ากับร้อยละ 52 สำหรับการศึกษาของ Scott (quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า ถ้าส่งจดหมายนำไปก่อนจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 44.6 แต่ถ้าไม่ใช้จดหมายนำจะได้รับแบบสอบถามกลับร้อยละ 41.7 ส่วน Ford

(quoted in Linsky, 1975: 84) ได้ทำการทดลองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในครั้งแรกได้อัตราการตอบกลับร้อยละ 39.6 เมื่อใช้จดหมายนำ และร้อยละ 32.9 เมื่อไม่ใช้จดหมายนำ สำหรับในการทดลองครั้งที่สอง ได้อัตราการตอบกลับร้อยละ 21 เมื่อใช้จดหมายนำ และร้อยละ 15.3 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ ซึ่งสอดคล้องกับ Pucei et.al (quoted in Linsky, 1975: 84) คือ ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามในอัตราร้อยละ 51.5 และร้อยละ 42.9 เมื่อใช้จดหมายนำ กับไม่ใช้จดหมายนำ ตามลำดับ

นอกจากนี้ สุชีรา กัทรายุศวรรัตน์ (2531) ได้ศึกษากับกลุ่มครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การแจ้งล่วงหน้าหรือไม่มีการแจ้งล่วงหน้า มีผลต่ออัตราการตอบกลับในระยะก่อนการติดตามและภายหลังการติดตามครั้งที่ 1 โดยที่การแจ้งล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับ สูงกว่า การไม่แจ้งล่วงหน้า และภายหลังการติดตามครั้งที่ 2 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ความจริงใจในการตอบของกลุ่มที่ได้รับการแจ้งล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับสูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้า ในทุกระยะ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจดหมายนำที่ส่งไปพร้อมกับแบบสอบถาม (Cover-letter)

2.1 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน

นักวิจัยส่วนใหญ่เชื่อกันว่า ลายมือชื่อหรือการประทับตราของหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิจัยนั้น จะช่วยทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น เช่น จากการศึกษาของ Rocher (1963: 299-302) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีลายมือชื่อของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัย สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับแบบสอบถามที่มีลายมือชื่อดังกล่าว โดยมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 81 และร้อยละ 55 ตามลำดับ

นอกจากนี้นักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาพบว่า หน่วยราชการ มีอิทธิพลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เช่น Scott (quoted in Linsky, 1975: 83-99) ได้ศึกษาพบว่า ถ้าใช้หน่วยราชการสนับสนุนงานวิจัย อัตราการตอบกลับจะสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ Brunner และ Carroll (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 443) พบว่า ถ้าใช้ชื่อมหาวิทยาลัยสนับสนุนงานวิจัย อัตราการตอบกลับจะมากกว่าการใช้ชื่อหน่วยงานอื่น เช่น องค์การการค้า มาสสนับสนุน ระหว่างร้อยละ 72.5 และร้อยละ 46.1 จากการทดสอบพบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 คำขึ้นต้นของจดหมายนำ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ การใช้คำขึ้นต้นแบบเจาะจงผู้ตอบ (ระบุชื่อผู้ตอบ) และไม่เจาะจงผู้ตอบ เช่น เรียน . . . คณะครูโรงเรียน . . . เป็นต้น จากการศึกษาของ Clausen และ Ford (1947: 63-65) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับคำขึ้นต้นแบบเจาะจงผู้ตอบกับแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kimball (1970: 63-65) แต่จากการวิจัยของ Frazier และ Bird (quoted in Linsky, 1975: 93) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบ และแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 34.4 และร้อยละ 27.9 ตามลำดับ ในการทดลองครั้งแรก และร้อยละ 26.4 กับร้อยละ 19.2 ในการทดลองซ้ำครั้งที่ 2

2.3 จดหมายนำที่ระบุและไม่ระบุตำแหน่ง หรือคุณวุฒิของผู้วิจัย

จากการศึกษาของ Rocher (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 445) พบว่า ถ้าทำการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการระบุตำแหน่งหรือคุณวุฒิของผู้วิจัยกับการไม่ระบุ ลงในจดหมายนำ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 81 กับร้อยละ 55 ตามลำดับ อัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2.4 จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน

จากการศึกษาของ สุเทพ ไชยบุตร (2527) กับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน คือหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมโรงเรียน กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ หัวหน้าภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตัวผู้วิจัย ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.5 คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบสอบถาม

โดยปกติผู้วิจัยมักจะใช้คำขอร้องให้ผู้ตอบช่วยตอบแบบสอบถามที่ส่งไปให้เพราะคาดว่าจะช่วยทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น แต่เมื่อมีการศึกษาตัวแปรดังกล่าว กลับพบว่าคำขอร้องไม่ช่วยให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น เช่น การศึกษาของ Champion และ Sear (quoted in Linsky, 1975: 95) ซึ่งทำการทดลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้คำว่า "เพื่อเห็นแก่ผู้อื่น" (altruistic) และ "เพื่อเห็นแก่ตนเอง" (egoistic) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับแบบแรก คิดเป็นร้อยละ 33.2 ซึ่งน้อยกว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มหลัง ที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 36.8 และจากการวิจัยของ May (quoted in Linsky, 1975: 95) ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรทดลอง "การขอร้อง" โดยแบ่งประชากรที่ศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มแรกได้รับการขอร้องเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่สอง ได้รับทั้งการขอร้องและให้คำมั่นสัญญาว่าจะส่งผลการวิจัยไปให้ และกลุ่มที่สาม

ใช้จดหมายเ็นแบบธรรมดาไม่มีการขอร้อง ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ของกลุ่มแรกคิดเป็นร้อยละ 13 กลุ่มที่สองคิดเป็นร้อยละ 12 และกลุ่มที่สามคิดเป็นร้อยละ 35 ซึ่งแสดงว่าการขอร้องไม่มีผลทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเพิ่มสูงขึ้น แต่ กลับทำให้อัตราการตอบกลับลดลง

2.6 คำมั่นสัญญาว่าจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบ (Anonymity)

Andreason (1970: 273-277) ได้ทดลองใช้จดหมายแบบ เเจาะจงผู้ตอบพร้อมทั้งให้คำมั่นสัญญาว่าจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบ ปรากฏว่า อัตราการตอบ กลับของแบบสอบถามน้อยกว่า กลุ่มที่ได้รับจดหมายเ็นแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ และให้คำมั่น สัญญาเหมือนกัน นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Scott (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 446) พบว่า ไม่ว่าจะให้ผู้ตอบระบุชื่อหรือไม่ อัตราการตอบกลับก็ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับในประเทศไทยได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการระบุชื่อผู้ตอบโดย สุภาพร โกเองกุล (2523) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ใน เขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อ สูงกว่ากลุ่มที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ

2.7 การกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับ

Henry (quoted in Linsky, 1975: 97-98) ได้ทำการ ทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่าง กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่กำหนดวันส่งกลับ กับกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของทั้งกลุ่มแตกต่างกัน นอกจากนี้ Nevin และ Ford (1976: 374-375) ได้ทำการทดลองระหว่างการกำหนด วันส่งกลับเป็น 5 วัน 7 วัน และ 9 วัน ซึ่งมีอัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ 43, 48.5 และ 53.4 ตามลำดับ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันปรากฏว่า ทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน และยังได้ข้อเสนอนะอีก ดังนี้ ถ้ายึดกำหนดเวลาส่งออกไปจะทำให้อัตราการตอบกลับคืน เพิ่มสูงขึ้น และร้อยละของอัตราการตอบกลับจะส่งมามากในช่วง 7 วัน ดังนั้นอาจกล่าว ได้ว่า 7 วัน หลังจากส่งแบบสอบถาม เป็นเวลามาตรฐานสำหรับการส่งแบบสอบถาม

นอกจากนี้ สุชีรา ภัทรายุตวรพันธ์ (2531) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ การกำหนดวันส่งกลับ ในกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับ และความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามที่กำหนดวันส่งกลับ กับแบบสอบถามที่ไม่กำหนดวัน ส่งกลับ ไม่แตกต่างกัน

2.8 ลายเซ็นของผู้วิจัย

ลายเซ็นของผู้วิจัยมี 2 แบบ คือ ผู้วิจัยลงลายมือชื่อในแบบสอบ ถามด้วยตนเองทุกฉบับ กับผู้วิจัยลงลายมือชื่อแบบอัดสำเนา คือการลงลายมือชื่อครั้งเดียว

ในกระดาษไขก่อนที่จะนำไปอัดสำเนาหรือนำไปถ่ายเอกสาร จากการศึกษาของ Kawash และ Aleamoni (1971: 589-592) โดยศึกษากับกลุ่มอาจารย์จำนวน 3,091 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำพร้อมลายเซ็นจริงของผู้วิจัย กับกลุ่มที่ได้รับแบบถ่ายสำเนา อัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 28.52 และ 27.18 ตามลำดับ เมื่อนำมาเปรียบเทียบผลปรากฏว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่าลายเซ็นจริงของผู้วิจัยไม่ได้ช่วยให้อัตราการตอบกลับเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Clausen และ Ford (1947: 501)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ถาม

จำแนกได้เป็น คำถามที่มีผลสะท้อนกับผู้ตอบและคำตอบที่ไม่มีผลสะท้อนกับผู้ตอบ ซึ่งตัวแปรนี้เมื่อนักวิจัยหลายท่านสนใจศึกษา เช่น Kanuk และ Berenson (1975: 446) ได้ตั้งข้อสงสัยเอาไว้ว่า ถ้าผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อ น่าจะตอบกลับมากกว่าการต้องลงชื่อ แต่ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับจากการทดลองนั้นไม่แตกต่างกัน สำหรับ Mitchell (quoted in Linsky, 1975: 84) ซึ่งได้ศึกษากับกลุ่มสมาชิกสภาการค้าแห่งหนึ่ง โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ 16 เรื่อง แยกเป็น 8 เรื่องแรก ระบุให้ผู้ตอบลงชื่อด้วย และ 8 เรื่องที่เหลือผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อ ปรากฏว่า ได้อัตราการตอบกลับโดยเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม ร้อยละ 34 และร้อยละ 42.5 ตามลำดับ เมื่อนำมาทดสอบพบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ Friedman และ Goldstein (1975: 770-771) ได้ทดลองจำลองชื่อ 3 ชื่อ ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกเขียนชื่อใดชื่อหนึ่งลงในแบบสอบถามที่ส่งกลับ ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

สำหรับคำถามที่มีผลสะท้อน Pearlman (quoted in Futrell and Swan, 1977: 613) ได้ให้ความเห็นว่า คำถามใดจะมีผลสะท้อน ต้องขึ้นอยู่กับผู้วิจัยว่า ต้องการให้มีหรือไม่ ส่วน Rosen (quoted in Futrell and Swan, 1977: 612) ให้ความเห็นว่า คำถามที่มีผลสะท้อนคือ คำถามที่กลุ่มตัวอย่างไม่อยากจะตอบหรือตอบแบบเลียง ๆ ไม่ตรงกับความจริง เพราะกลัวผลที่จะสะท้อนกลับมาถึงตนเอง

Fisher (quoted in Futrell and Swan, 1977: 612) ได้ทำการศึกษพบว่า ไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีการลงชื่อและไม่มีการลงชื่อผู้ตอบ ในคำถามที่ไม่มีผลสะท้อน เปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 72 กับ 68 ตามลำดับ แต่จะมีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับสำหรับคำถามที่มีผลสะท้อน

สำหรับในประเทศไทย สุภาพร โกเองกุล (2523) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับผลสะท้อนของการลงชื่อ ในกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา

ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนกับผู้ตอบ สูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนกับผู้ตอบ ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อ สูงกว่าแบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องลงชื่อ และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคำถามกับการให้ลงชื่อ ต่ออัตราการตอบกลับ

จึงสรุปได้ว่า คำถามในแบบสอบถามอาจจะมีผลสะท้อนกับกลุ่มตัวอย่าง บางกลุ่มเท่านั้น โดยส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีผลต่อการตอบเท่าไร เพราะผู้ตอบมักกลัวแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้ตอบไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้วิจัย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยาวของแบบสอบถาม

Best (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 441) กล่าวว่า แบบสอบถามที่ดีควรจะมีขนาดสั้นที่สุดเท่าที่จะสามารถควบคุมประเด็นที่สำคัญไว้ทั้งหมด แบบสอบถามที่ยาว ๆ มักจะถูกโยนลงตระกร้าไป ส่วน Mattesen (1974: 535-536) ยังได้กล่าวว่า แบบสอบถามที่สั้นหรือมีคำถามน้อยข้อจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับ สูงกว่าแบบสอบถามที่มีขนาดยาวหรือคำถามมากข้อ เนื่องจากแบบสอบถามที่มีขนาดสั้นใช้เวลาในการทำน้อยกว่า ผู้ตอบจึงมักเต็มใจตอบและส่งกลับคืนมา ไม่ถือว่าเป็นการรบกวนมากนัก นอกจากนี้ อุทุมพร จามรมาน (2530: 26) ได้ให้คำแนะนำในการสร้างแบบสอบถามไว้ว่า ความยาวของแบบสอบถาม เป็นตัวประกอบที่สำคัญต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม จึงไม่ควรสร้างแบบสอบถามให้มีความยาวมากนัก

มีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง อัตราการตอบกลับแบบสอบถามขนาดสั้นกับขนาดยาว จะมีผลแตกต่างกันหรือไม่ เช่น Scott (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 442) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างชาวอังกฤษจำนวน 4,536 คน พบว่า ไม่มีความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Sletto (1975) ที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ยาว 10 หน้า 25 หน้า และ 35 หน้า โดยศึกษากับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยจำนวน 300 คน

แต่การวิจัยของ Stanton (1939: 95-104) พบว่า แบบสอบถามขนาดสั้นที่มีคำถามเพียง 1 ข้อ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มีขนาดยาว 3 หน้า อย่างมีนัยสำคัญ โดยศึกษากับกลุ่มครู-อาจารย์จำนวน 11,169 คน

Clausen และ Ford (1947: 497-511) ได้ทดลองเพิ่มข้อความคำถามจำนวน 1-2 ข้อ เข้าไปในแบบสอบถามชุดเดิมที่มีอยู่แล้ว 3-6 หน้า ปรากฏว่า อัตราการตอบแบบสอบถามฉบับเดิมและแบบสอบถามที่เพิ่มจำนวนหน้าเข้าไปอีก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเขาได้เสนอแนะไว้ว่า ถ้าเติมข้อความที่น่าสนใจลงในแบบสอบถามชุดเดิมที่ไม่น่าสนใจแล้ว อัตราการตอบกลับแบบสอบถามชุดใหม่จะสูงขึ้นกว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามชุดเดิม

วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์กับกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษาที่ 1 พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่ยาว 12 หน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า กับ 8 หน้า พบว่าไม่แตกต่างกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสี่ของกระดาษและหมึกพิมพ์แบบสอบถาม

Kanuk และ Berenson (1975: 446) กล่าวว่า การสร้างแบบสอบถามที่ใช้วัสดุอย่างดี สีสวย สะดุดตา มีการพิมพ์ที่ดี จะเป็นสิ่งที่ประทับใจผู้ตอบ และทำให้ผู้ตอบตระหนักถึงคุณค่าของแบบสอบถาม ซึ่งมีผลทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นกว่าแบบสอบถามที่สร้างอย่างไม่มีพิธีรีตอง ส่วน Berdie และ Anderson (1974: 56-57) ได้เสนอแนะการเลือกใช้สีของกระดาษที่จะพิมพ์เป็นแบบสอบถามว่า ควรทำแบบสอบถามให้มีสีสวย สะดุดตา ขนให้ตอบ โดยใช้กระดาษสีต่าง ๆ และหมึกสีอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สีดำ โดยเลือกใช้สีให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง ไม่ขัดกับความรูสึกของกลุ่มตัวอย่าง เลี่ยงการใช้สีที่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ถาม เช่น ไม่ควรใช้กระดาษสีชมพู สำหรับถามเรื่องเกี่ยวกับลัทธิสตรี

Eastwood (quoted in Robinson and Agisim, 1951: 419) ศึกษาพบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเหลือง มีอัตราการตอบกลับมากที่สุด รองลงมาคือ สีชมพู ส่วน Gulahorn (1975: 447) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวกับสีขาว กับกลุ่มพนักงานต้อนรับจำนวนหนึ่ง พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาวเล็กน้อย สำหรับ Matteson (1974 : 535-536) ได้ศึกษาแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีชมพูกับสีขาว กับกลุ่มสมาชิกองค์การวิชาชีพจำนวน 2,123 คน พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามสีชมพูสูงกว่าสีขาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสีของกระดาษพิมพ์ กับกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษาที่ 1 พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวและสีฟ้า สูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยสีขาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับสีของหมึกพิมพ์แบบสอบถาม Patterson และ Tinker (1940 อ้างถึงใน อุกุมพร ทองอุไทย, 2520: 17) ได้เสนอแนะให้ใช้หมึกสีเขียวใบไม้ สีน้ำเงิน พิมพ์ลงบนกระดาษสีขาว และหมึกสีดำพิมพ์บนกระดาษสีเหลือง จะทำให้แบบสอบถามมอดดูน่าสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ สุชีรา ภักทรายุทธวรรณ์ (2531) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงิน สีเขียว สีแดงและสีดำ บนกระดาษสีขาว กับกลุ่ม

ครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวง-ศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินและสีเขียว สูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ

การจัดพิมพ์แบบสอบถามทำได้ 2 แบบคือ ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงงาน โดยใช้การเรียงพิมพ์ และใช้การพิมพ์ดีดลงในกระดาษไขแล้วนำไปอัดสำเนา ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรประเภทนี้ไว้ดังนี้

Ford (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 446) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์กับแบบอัดสำเนา พบว่า อัตราการตอบกลับทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 22 และ 20 จากแต่ละกลุ่มตามลำดับ

Scott (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 440) ได้ทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม 3 แบบคือ แบบสอบถามที่พิมพ์ลงด้านหลังของจดหมายนำ (Cover-letter) แบบสอบถามที่พิมพ์แยกต่างหากจากจดหมายนำ โดยพิมพ์หน้าเดียว และแบบสอบถามที่พิมพ์แยกจากจดหมายนำและพิมพ์กระดาษ 2 หน้า ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 3 แบบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 93.6, 93.6 และ 94.8 ตามลำดับ และการเปรียบเทียบระหว่างระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์ กับการพิมพ์ลงในแบบอัดสำเนา ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับทั้ง 2 แบบ ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 95.2 และ 94.4

สำหรับการวิจัยของ วิจิตรา ประสาทเวทกุล (2523) ที่ศึกษาถึงผลของการจัดหน้าและการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตของแบบสอบถาม ที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ กับกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา และยังไม่มียังมีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนา และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดหน้ากับระบบการพิมพ์ที่มีต่ออัตราการตอบกลับ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเภทของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

มีนักวิจัยหลายท่านสนใจศึกษาตัวแปรประเภทนี้ ดังนี้

Kephart และ Bressler (quoted in Kanuk and Berenson,

1975: 444) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับการส่ง 3 แบบ คือ แบบชั้นหนึ่ง (1st class) แบบไปรษณีย์อากาศ (airmail) และการส่งแบบพิเศษ (special delivery) ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันระหว่างแบบชั้นหนึ่งกับการส่งแบบพิเศษ แบบชั้นหนึ่งกับแบบไปรษณีย์อากาศ ส่วนการส่งแบบไปรษณีย์อากาศกับส่งแบบพิเศษนั้น ไม่แตกต่างกัน

Watson (quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 443) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามแบบชั้น 3 (3rd class) กับแบบชั้นหนึ่ง (1st class) พบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

Ferris (quoted in Linsky, 1975: 88-89) ได้ทดลองแนบของติดแสตมป์ กับส่งแบบสอบถามแต่ไม่แนบของและติดแสตมป์ พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มแรกร้อยละ 90.1 ส่วนกลุ่มหลังตอบกลับเพียงร้อยละ 25.8 เท่านั้น

Gullahorn (1975: 444) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของการติดตามแบบชั้นหนึ่ง (1st class follow-up) กับการติดตามโดยส่งแบบพิเศษ พบว่า อัตราการตอบกลับทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 35 กับ 62 ตามลำดับ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่รับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

Alutto (1970: 430-432) ได้ทดลองเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถาม และลักษณะของแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามปลายเปิด ที่ส่งไปให้ผู้ตอบที่ทำงาน สูงกว่าที่ส่งไปให้ที่บ้านของผู้ตอบ

สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งไปให้ผู้ตอบที่ทำงานและที่บ้าน โดยศึกษากับกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่รับแบบสอบถาม ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม (follow-up) และการเตือน (Reminders)

9.1 การติดตาม (follow-up)

การติดตามเป็นวิธีกระตุ้นอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ได้ผลมากที่สุดวิธีหนึ่ง การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยไม่มีการติดตาม มักจะได้แบบสอบถามกลับคืนในอัตราค่อนข้างต่ำ (Berdie and Anderson, 1974: 67) ผู้วิจัยจึงต้อง

พยายามวางแผนติดตามอย่างรัดกุม โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการทำให้ผู้ตอบตระหนักว่า ผู้วิจัยยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งคำตอบนั้นมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นของผู้วิจัยอย่างยิ่ง ได้มีนักวิจัยหลายท่านศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรประเภทนี้ ดังนี้

Etzel และ Walker (1974: 219-221) พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ส่งจดหมายติดตามกับกลุ่มที่ส่งจดหมายติดตามพร้อมแบบสอบถาม และซอง ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบร้อยละ 59 และ 52 ตามลำดับ แต่อัตราการตอบกลับทั้ง 2 กลุ่มสูงกว่าของกลุ่มที่ไม่มีการติดตามอย่างมีนัยสำคัญ (ร้อยละ 38.8)

Frey และ Dillmar (1974: 297-301) พบว่า การส่งจดหมายทวงถาม 3 ฉบับแรกให้ผลต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับแบบสอบถามแบบเป็นกันเอง มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าประมาณร้อยละ 9 แต่ในการติดตามทวงถามฉบับที่ 4 ความเป็นกันเองไม่ช่วยให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

Sletto (1975: 86) ได้เปรียบเทียบผลการติดตามแบบสอบถามด้วยไปรษณียบัตรกับจดหมาย พบว่า อัตราการตอบกลับทั้ง 2 วิธี เท่ากัน (ร้อยละ 37)

Watson (quoted in Linsky, 1975: 86) ได้ทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ ที่ได้รับการติดตาม 3 แบบ คือ จดหมาย ไปรษณียบัตร และไม่มีการติดตาม ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราร้อยละ 46, 37 และ 30 ตามลำดับ

Berdie และ Anderson (1974: 225-227) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของวิธีการติดตามแบบต่าง ๆ พบว่า ภายหลังจากติดตาม 6 ครั้ง ได้แบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 88 และพบว่า การติดตามแบบตลก ๆ มีประสิทธิภาพในกลุ่มที่เป็นผู้บริหาร สำหรับ วิลลาร์ณ ศาครวิมล (2523) พบว่า การติดตามแบบสอบถามโดยการใส่การ์ด ในกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 สูงกว่า การติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสรุปพบว่า การติดตามเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ แต่ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างด้วย

9.2 การเตือน (Reminders)

การเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ ซึ่งได้มีนักวิจัยหลายท่านศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรประเภทนี้ ดังนี้

จากการศึกษาของ Heberlein และ Baungartner (1981) พบว่า การใช้วิธีการเตือนจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ประมาณร้อยละ 6-9 นอกจากนี้ จากการศึกษานี้ของ Jones และ Lang (1980: 69-76)

พบว่า การใช้ไปรษณียบัตรแจ้งล่วงหน้าและใช้เตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้แล้ว 4 วัน เพื่อขอตอบและผู้ที่ยังไม่ได้ตอบให้ช่วยตอบและส่งกลับคืน ทำให้อัตราการตอบกลับ สูงกว่าการใช้ไปรษณียบัตรแจ้งกลุ่มตัวอย่างล่วงหน้าก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ 4 วัน หรือใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้แล้ว 4 วัน อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างแบบสอบถามที่ตอบกลับแต่ละกลุ่มมีจำนวน 250 และ 195 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สำหรับ Dillman (1978: 183) ได้สนับสนุนการใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดส่งกลับจะทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น โดยกล่าวว่าคนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีเมื่อได้รับ และจะไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไปมากกว่า 1 สัปดาห์ ดังนั้นช่วงเวลา 1 สัปดาห์ หรือ 7 วัน จึงเหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอตอบจากผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการตอบแบบสอบถาม และขอเรื่องผู้ที่ยังไม่ได้ตอบเพื่อไม่ให้ลืมตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน โดยในช่วงเวลานี้จะไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ตอบ ซึ่งสอดคล้องกับ Wild (1973: 53) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์จะมีมากในช่วง 1 สัปดาห์แรกที่ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและจะเริ่มลดลง นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาพบว่า ถ้ามีการเตือนกลุ่มตัวอย่างหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้แล้ว 10 วัน จะช่วยทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มขึ้น (Fowler, 1986; Sander and Pinhey, 1983) และภายหลังที่ได้มีการเตือนไปแล้ว อัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นในช่วง 4-5 วัน แล้วจะลดลง (Sander and Pinhey, 1983: 151; Wild, 1973: 53)

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและสถานภาพของผู้ตอบ

ลักษณะและสถานภาพของผู้ตอบ ก็มีผลสำคัญต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรประเภทนี้ ดังนี้

Ellis, Endo และ Armer (1970) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ได้จากผู้หญิงที่มีการศึกษาสูง จะสูงกว่าอัตราการตอบกลับของผู้ชาย ซึ่งสอดคล้องกับ Gannon, Nothorn และ Carroll (1971)

แต่จากการศึกษาของ Goyder (1982) พบว่าผู้ชายมักจะตอบแบบสอบถามกลับคืนมากกว่าผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Green และ Stager (1986) ที่พบว่าอัตราการตอบกลับของผู้ชายสูงกว่าผู้หญิง เมื่อยังไม่ได้มีการติดตาม

สำหรับ Lowe และ Cormick (quoted in Green and Stager, 1986) พบว่า อัตราการตอบกลับจะลดน้อยลงเมื่อผู้ตอบมีอายุสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Demio (quoted in Green and Stager, 1986) ที่พบว่า กลุ่มอายุ 30 - 49 ปี

และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่งแบบสอบถามกลับคืนน้อยกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปีลงมา ส่วน Scott (1961: 157) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าจะมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า นอกจากนี้ Dillman et al. (quoted in Green and Stager, 1986) ได้ศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ของประชากรในชนบทหรือชานเมือง สูงกว่าอัตราการตอบกลับของประชากรในเมือง ซึ่งสอดคล้องกับ Sudman และ Bradburn (quoted in Green and Stager, 1986) และจากการศึกษาของ Alschuld และ Lower (quoted in Green and Stager, 1986) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก สูงกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่ในช่วงแรก

จากการศึกษาดังกล่าววรรณคดีที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่ามีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับ เทคนิคการกระตุ้นเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้วิจัยได้แนวความคิดที่จะศึกษาถึงเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยการเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของคนไทย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย