

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมงานเขียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแบบสอบถาม อาทิ เช่น ความหมาย การสร้าง และปัญหาในการใช้แบบสอบถาม ตลอดจนการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบของแบบสอบถาม โดยจะเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ความหมายของแบบสอบถาม

ได้มีผู้นิยามความหมายของแบบสอบถาม ( Questionnaire ) ไว้มากมายมีทั้งความหมายที่กล่าวไว้อย่างกว้าง ๆ และกล่าวเฉพาะเจาะจง เช่น

Peter Mark, Roget ( 1965 : 304 ) กล่าวว่าแบบสอบถาม ( Questionnaire ) แปลว่า คำถาม มาจากรากศัพท์เดิมในภาษาลาตินว่า query หรือ quaere ซึ่งหมายถึง การสืบสวนสอบสวน ( inquiry หรือ enquiry ) ดังนั้นแบบสอบถามจึงหมายถึง ปัญหา หรือ คำถามที่ค้างขึ้นมาเพื่อให้ผู้ตอบตอบ

Carter V. Good ( 1973 : 464 - 465 ) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นรายการของคำถามที่สร้างขึ้นโดยให้มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษาและในแบบสอบถามแต่ละชุดจะต้องมีข้อเสนอแนะ หรือ คำตอบของแต่ละข้อสำหรับให้ผู้ตอบเลือก

Douglas R. Berdie and John F. Anderson ( 1974 : 11 ) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า " แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดแบบฟอร์มให้ผู้ตอบเขียนคำตอบด้วยตนเอง "

Funk and Wagnalls ( 1963 : 1034 2 ) ใ้ให้คำ -  
จำกัดความไว้ว่าแบบสอบถามคือ ข้อความที่เขียนหรือพิมพ์เป็นคำถามหรือประโยคบอก  
เล่าโดยเรียงลำดับข้อความเหล่านั้นตามเรื่องราวที่ต้องการศึกษา ซึ่งตัวอย่างประชากร  
ที่จะตอบข้อความนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องราวนั้น ๆ

Gilbert Sax ( 1968 : 233 - 235 ) กล่าวว่า แบบสอบถาม คือ  
แบบฟอร์มที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลทางตรง โดยส่งให้ผู้ตอบเขียนคำตอบด้วยตนเอง และ  
คาดว่าจะได้ข้อมูลที่ทั้งความตรงและความเที่ยงเพียงพอ แบบสอบถามคล้ายคลึงกับ  
แบบสัมภาษณ์มาก ต่างกันตรงที่แบบสัมภาษณ์นั้นผู้เขียนคำตอบลงในแบบสัมภาษณ์ คือ  
ผู้วิจัยเอง

William Wiersma ( 1969 : 274 - 275 ) กล่าวว่า แบบ -  
สอบถามเป็นรายการข้อความหรือคำถามซึ่งผู้ตอบจะต้องเขียนคำตอบลงในแบบฟอร์ม  
คำถามด้วยตนเอง โดยที่คำตอบจะเป็นเพียงคำคำเดียว คือ ใช่ - ไม่ใช่ , เห็นด้วย -  
ไม่เห็นด้วย ฯลฯ หรืออาจจะใช้คำอธิบายยาว ๆ ก็ได้โดยให้ผู้ตอบคิดคำตอบด้วยตนเอง

Horace B. English ( 1958 : 434 ) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็น  
กลุ่มของคำถามที่สร้างขึ้นมาอย่างประณีต มีแบบแผน สำหรับให้ตัวอย่างประชากรตอบ -  
ตามความเป็นจริงของผู้ตอบ ข้อคำถามเหล่านั้นจะไม่ใช้ในการทดสอบความสามารถของ  
ผู้ตอบแต่เป็นคำถามที่ถามเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง หรือ ข้อมูลของตัวผู้ตอบเอง โดยผู้วิจัย  
มุ่งที่จะเก็บข้อมูลประเภทความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงเท่านั้น

HJ. Eysenck Richard Meile Berne and Wilhelm A. Weirzburg  
( 1972 : 115 ) ใ้ให้คำจำกัดความไว้ว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ -  
ข้อมูลแบบหนึ่งที่ประกอบด้วยกลุ่มของข้อความที่มีโครงสร้างแน่นอน สิ่งที่ต้องการจาก  
แบบสอบถาม คือ คำตอบที่เป็นข้อมูลของตัวผู้ตอบเอง ซึ่งอาจจะเป็นข้อเท็จจริงลักษณะ  
บุคลิกภาพ ความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้ตอบ โดยให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถาม  
ด้วยตนเอง

กมล สุขประเสริฐ ( 2516 : 141 ) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการวัดที่มีคำถามและสเกลต่าง ๆ เหมือนกับแบบสัมภาษณ์ผิวกันแต่ว่าแบบ สัมภาษณ์นั้น ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้เขียนคำตอบเองในขณะที่แบบสอบถามผู้ตอบเป็นผู้เขียน คำตอบแบบสอบถามอาจ เป็นได้ทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด

สุวรรณ สุวรรณवेश ( 2518 ; 16 - 17 ) กล่าวว่า แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล โดยให้ตัวอย่างประชากรตอบคำถามตามที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งจะต้องเป็นคำถามที่ครอบคลุมถึงปัญหาที่ต้องการจะวิจัยจริง ๆ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ( 2522 : 16 ) ให้ความหมายไว้ว่า แบบ - สอบถามเป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่งและรายการคำถามนี้ จะส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความสมัครใจ นิยมใช้แบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่เป็น ข้อเท็จจริง

อุทุมพร ทองอุไทย ( 2520 : 1 ) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบเอง ปกติจะมีรายการข้อความหรือคำถามหลาย ๆ ข้อ รวมกันในบางครั้งแทนที่จะเป็นข้อความเพียงอย่างเดียว อาจมีรูปภาพประกอบด้วยก็ได้ เพื่อวัดความคิดเห็นต่าง ๆ หรือวัดความจริงที่ยังไม่ทราบ

อนันต์ ศรีโสภณ ( 2521 : 198 ) กล่าวว่า แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อคำถามหรือข้อความชุดหนึ่งที่ถามเพื่อให้ผู้ถูกถามตอบคำถามส่วนมากเป็นเรื่อง เกี่ยวกับ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ตอบ

จากความหมายของแบบสอบถามตามความคิดเห็นของหลาย ๆ ท่านตามที่ กล่าวมาแล้วนั้น อาจสรุปได้ว่า " แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวม ข้อมูลทั้งที่เป็น ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือ บุคลิกภาพ โดยจะมีรายการข้อคำถาม ให้ผู้ตอบกรอกคำตอบด้วยตนเอง "

## ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้กันอยู่ปัจจุบันนี้ อาจแบ่งประเภทได้ตามเกณฑ์ 2 อย่าง คือ แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม และแบ่งตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม

ตามความเห็นของนักการศึกษาส่วนมากจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 รูปแบบ ( Van Dalen , B. Deobold 1966 : 303 ) คือ

1.1 แบบสอบถามปลายเปิด ( opened form ) เป็นรูปแบบของคำถามที่ถามอย่างกว้าง ๆ ไม่กำหนดข้อความตอบไว้ให้ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบอย่างเสรี ซึ่งมักจะใช้เมื่อต้องการข้อมูล หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ยังไม่ทราบทิศทางของคำตอบที่แน่ชัด นิยมใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามปลายเปิด

1.2 แบบสอบถามปลายปิด ( closed form ) เป็นรูปแบบที่ผู้สร้างจัดเตรียมคำตอบของแต่ละคำถามไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบตามรายการที่กำหนดไว้ ในการสร้างแบบสอบถามปลายปิดนี้ ข้อความต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เป็นคำตอบนั้นมักจะได้จากประสบการณ์ของผู้สร้างเอง , จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ , จากเอกสารต่าง ๆ หรือจากการสำรวจล่วงหน้าโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ~~แบบสอบถามปลายปิดอาจสร้างได้หลายแบบ~~ ที่นิยมกันปัจจุบันนี้ได้แก่

1.2.1 แบบกำหนดคำตอบให้ 2 คำตอบ แล้วให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น

- |       |   |         |            |
|-------|---|---------|------------|
| ( 1 ) | ท่านนับถือศาสนาพุทธหรือไม่                  | ....ใช่ | ....ไม่ใช่ |
| ( 2 ) | ท่านเคยอ่านหนังสือเกี่ยวกับพุทธศาสนาหรือไม่ | ....เคย | ....ไม่เคย |

1.2.2 แบบกำหนดคำตอบแล้วให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

จากหลาย ๆ คำตอบ เช่น

ท่านสอนอยู่ในโรงเรียนที่สังกัดหน่วยงานใด

- สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ
- กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- คณะกรรมการการศึกษาเอกชน
- อื่น ๆ ( โปรดระบุ ) .....



1.2.3 แบบกำหนดคำตอบแล้วให้เลือกได้หลายคำตอบจากรายการ

ที่กำหนดให้ เช่น

ท่านเคยมีประสบการณ์ในการสอนนักเรียนระดับใดบ้าง ( เลือกได้หลายข้อ )

- อนุบาล
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อื่น ๆ ( โปรดระบุ ) .....

1.2.4 แบบให้จัดลำดับความสำคัญ หรือลำดับก่อนหลัง โดยให้ใส่

หมายเลข 1 , 2 , 3,..... เป็นลำดับที่ เช่น

ท่านสนใจชมรายการโทรทัศน์รายการใดบ้าง ( โปรดเรียงลำดับโดยใส่  
เลข 1 หนัารายการที่ท่านสนใจชมมากที่สุด เลข 2 , 3 ... หนัารายการที่ท่านสนใจ  
ชมรองลงไปตามลำดับ )

- .... ชาว
- .... รายการสด
- .... ภาพยนตร์จีน
- .... ภาพยนตร์ไทย
- .... ภาพยนตร์ต่างประเทศ
- .... ละคร
- .... การ์ตูน

1.2.5 แบบประมาณค่า ( rating scale) เป็นแบบที่กำหนดค่าตอบ โดยให้นักเปรียบเทียบกันหลาย ๆ ค่าตอบ และให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงค่าตอบเดียว เช่น

บริษัทให้สวัสดิการแก่พนักงานดีเพียงใด . กี่เลิศ . ไม่ดีเลย

5	4	3	2	1	0
---	---	---	---	---	---

อนึ่ง ข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบเขียนค่าตอบสั้น ๆ ที่เฉพาะเจาะจงลงในช่องว่าง ก็ถือว่าเป็นแบบสอบถามปลายปิดเช่นกัน ตัวอย่างเช่น

- ( 1 ) ท่านมีอายุ.....ปี  
 ( 2 ) มีประสบการณ์สอนมาแล้ว.....ปี

(1.3) แบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ ( pictural form) เป็นรูปแบบที่ Van Dalen B. Deobold คิดขึ้นมาเพื่อใช้กับบุคคลที่ไม่รู้หนังสือ โดยใช้รูปภาพสื่อความหมายแทนข้อความที่ต้องการถามและมักจะเป็นคำถามแบบปลายปิด

## 2. แบ่งตามประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะเนื้อหาของข้อมูล

เมื่อพิจารณาคำถามลักษณะเนื้อหาของข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการเก็บรวบรวม แล้วอาจแบ่งประเภทของแบบสอบถามออกเป็น 3 แบบ คือ

2.1 แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ( Factual Questionnaire ) เป็นแบบสอบถามที่มุ่งถามเฉพาะข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับผู้ตอบ เช่น อายุ , เพศ , การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว เป็นต้น แบบสอบถามประเภทนี้มักจะไม่ใช้ตัวเลข ๆ โดยทั่วไป จะใช้ร่วมกับแบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น หรือ แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.2 แบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น ( Opinion Questionnaire ) เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อเงื่อนไขที่กำหนดให้

2.3 แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ( Personality Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากความรู้เกี่ยวกับทัศนคติและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพหรือลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดจากกลุ่มอาการที่ผู้วิจัยแสดงออก ( HJ. Eysenck and Richard Meili Berne and Wilnelm Arnold Weirzburg I972 : II6 )



## การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ หลายประการที่จะต้องพิจารณา ( Douglas R. Berdie and John F. Anderson ( 1974 : 25 - 26 ) กล่าวว่า " การสร้างแบบสอบถามนั้นไม่ใช่เพียงแต่เป็นการเขียนรายการของคำถามให้ผู้ตอบตอบเท่านั้น การสร้างแบบสอบถามเพื่อที่จะให้เป็นเครื่องมือที่ทีนั้นจะต้องมีการวางแผนเป็นการล่วงหน้าอย่างประณีตและละเอียดครบถ้วนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้สูง แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับอีกทางหนึ่งด้วย "

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์ ( 2521 : 129 ) ได้เสนอแนะวิธีสร้างแบบสอบถามที่ควรมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหาหรือประเด็นที่จะถามจากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรกก่อนโดยพยายามแยกเนื้อหาออกเป็นข้อย่อย ๆ ให้ละเอียด และทุกข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหานี้อาจทำได้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้สร้างเอง , การค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างคำถามและคำตอบ ในการสร้างคำถามและคำตอบ - สำหรับแต่ละหัวข้อย่อยนั้นจะต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมและสะดวกต่อการตอบ การประมวลผลตลอดจนการวิเคราะห์

ในการสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยนั้น ได้มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ในการสร้างไว้หลายท่าน เช่น

Douglas R. Berdie and John F. Anderson ( 1974 : 41 - 45 ) กล่าวว่า ในการสร้างคำถามต้องพิจารณาดังต่อไปนี้

1. ก่อนจะตั้งคำถามใด ๆ ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบสามารถตอบคำถามที่ถูกต้องได้
2. ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบทราบถึงว่าต้องการข้อเท็จจริง หรือ ความคิดเห็น

3. ในแต่ละข้อควรมีคำถามเพียง 1 ประเด็นเท่านั้น

4. หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์ หรือ กริยาวิเศษณ์ เพราะจะทำให้คำถามไม่ชัดเจน

5. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เข้าใจยาก หรืออาจเข้าใจไม่ตรงกัน

6. ไม่ใช่คำที่มีความหมายได้หลายอย่าง

7. หลีกเลี่ยงการใช้คำประเภทที่กระทบกระเทือนความรู้สึกของผู้ตอบ

8. หลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธ โดยเฉพาะคำถามปฏิเสธซ้อน ควรใช้ประโยคคำถามธรรมดาจะดีกว่า

9. การใช้คำย่อของระบมัตระวัง เมื่อจะใช้ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบทุกคนรู้จักคำย่อนั้น

10. ไม่ควรถามคำถามประเภท ถ้าตอบ ใช่ แล้ว ... เช่น

ไม่ควรถามว่า ( ก ) ท่านแต่งงานแล้วใช่หรือไม่  ใช่  ไม่ใช่

ถ้าใช่ แล้วภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่

ทำ  ไม่ทำ

ควรถามว่า ( ก ) ภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่

ทำ

ไม่ทำ

ยังไม่ได้แต่งงาน

11. ถ้าต้องการข่าวสารทั่ว ๆ ไป จากผู้ตอบเป็นการเพิ่มเติมให้ใช้คำถามประเภทปลายเปิด

12. ต้องแน่ใจว่า คำตอบของคำถามทุกข้ออยู่ในประเด็นที่จะวิเคราะห์

Douglas E. Scates and Alice V. Yeomans ( 1950 : 2 - 4 )

ได้เสนอเกณฑ์การสร้างข้อคำถามไว้ 7 ข้อ ดังนี้

1. แบบสอบถามนั้นต้องสั้นขอที่ผู้ตอบจะทำให้เสร็จในเวลาอันรวดเร็ว และไม่ใช่เวลาของผู้ตอบมากนัก



2. ต้องมีความน่าสนใจและมีแรงจูงใจให้ผู้ตอบตอบข้อมูลอย่างเรียบร้อย สมบูรณ์แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะถามคำถามยาว ๆ ไม่ได้ อาจถามได้ถ้าข้อมูลนั้นน่าสนใจ
3. ภาษาในแบบสอบถามไม่ควรใช้คำถามนำ เพื่อให้ผู้ตอบเลือกตามนั้น  
 ฉะนั้นโดยเฉพาะต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ตอบตอบด้วย
4. ต้องมีการจำกัดคำตอบให้อยู่ในขอบข่ายที่จำเป็นจริง ๆ
5. ควรบอกวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยด้วย เพื่อลดความสงสัยของผู้ตอบ
6. ช่องว่างในแบบสอบถามต้องไม่แคบเกินไป
7. ผลของการตอบต้องมีความตรงตามเนื้อหา

อนันต์ ศรีโสภ ( 2521 : 200 - 201 ) ได้เสนอแนะว่าในการสร้างแบบสอบถามจะต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. คำถามแต่ละข้อควร จะเกี่ยวข้องกับ สัมพันธ์กันกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. คำถามจะต้องชัดเจนไม่กำกวม
3. ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำที่เกี่ยวกับคุณภาพ เช่น ดี-เลว, มาก-น้อย ฯลฯ
4. ในกรณีที่มีตัวเลือกควรจะทำให้ตอบง่าย และสะดวกในการบันทึก
5. คำถามที่ใช้ควร เป็นคำถามที่เร้าความรู้สึกและมีประสิทธิภาพมากที่สุดที่จะ  
 อธิบายความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบได้
6. ไม่ควรใช้คำถามนำ
7. จำนวนของข้อคำถามต้องมีจำนวนพอเหมาะ พอที และสามารถครอบคลุม  
 เนื้อหาที่สำคัญได้อย่างเพียงพอ
8. ถ้อยคำที่ใช้จะต้องถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการสะกด
9. คำที่สำคัญ ๆ ในคำถามควรขีดเส้นใต้

ขั้นตอนที่ 3 เรียงลำดับคำถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละหัวข้อ  
 ย่อยแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องพิจารณาต่อไปว่าควร จะเรียงคำถามอย่างไรจึงจะ  
 เกิดความสะดวกในการตอบ โดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเป็นเรื่องราวๆ โดยราบรื่นไม่ต้อง  
 คิดวกวนกลับไปกลับมาให้เสียเวลาและสับสน สุวรรณ สุวรรณवेश ( 2518 : 79 -80 )

ได้เสนอแนะหลักในการ เรียงลำดับคำถามไว้ดังนี้

1. คำถามอันดับแรกควร เป็นคำถามที่จะชักจูงให้ผู้ตอบเกิดความสนใจ ในปัญหาที่ถาม
2. ควร เริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่าย ๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการ คำตอบยุ่งยากซับซ้อนตามลำดับ
3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนก ในเรื่องที่ถูกถามซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อไป
4. คำถามในเรื่องเดียวกัน ควรอยู่ในลำดับใกล้ ๆ กัน ไม่ควรถามย้อน ไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การ เปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องหนึ่ง ควรให้เป็นไปตามลำดับของ เหตุผลหรือลำดับ เวลาซึ่งยอมทำให้ผู้ตอบง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามและ คำตอบเรียงลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบคำภาษาไทยแล้ว ลำดับต่อไปผู้สร้างแบบสอบถาม จะต้องคำนึงถึง คือ คำชี้แจงหรือคำอธิบายประกอบในการตอบแบบสอบถามซึ่งจะต้อง ชี้แจงวิธีการตอบโดยละเอียดและชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจวิธีการตอบที่ถูกต้องใน บางครั้งอาจจะมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรมีลักษณะเด่น หรือแตกต่างไปจากคำถามโดยพิมพ์เป็นตัวอักษรตัวใหญ่ ๆ หรือสีเข้มกว่าคำถาม (สุวรรณ สุวรรณเวช 2518 : 81 )

ขั้นตอนที่ 5 การทำบรรณาธิกรณ ( editing ) เมื่อตรวจสอบและปรับปรุง แก้ไขข้อความจนเป็นที่พอใจแล้ว งานขั้นต่อไป คือ การทำบรรณาธิกรณ ซึ่งหมายถึง การพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดวางรูปแบบ เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษ , ชนิด ของตัวพิมพ์และระบบการพิมพ์ที่ใช้ ตลอดจนการจัดหน้า หลักใหญ่ ๆ ในการจัดวางรูปแบบ ของแบบสอบถามนั้นควรจะได้คำนึงถึง ความสะดวกของผู้ตอบเป็นเกณฑ์ และขณะเดียวกัน ก็ควรมีลักษณะโน้มน้าวให้ผู้ตอบอยากตอบด้วย

2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้คำ ประโยค การเรียงลำดับประโยค รวมทั้งตัวสะกด ทัวการันต์ ให้ถูกต้อง อีกครั้งหนึ่ง

3. การทำจกหมายนำ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม จะต้องจัดทำไว้ เพื่อให้ผู้ตอบได้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้น ๆ โดยทั่วไป จกหมายนำจะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ ชื่อโครงการวิจัย , ผู้ดำเนินการวิจัย , วัตถุประสงค์ของการวิจัย , ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตลอดจนชี้แจงถึงเหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้ผู้ตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นความสำคัญในทำนองที่ว่า ผลสำเร็จของการวิจัยขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของผู้ตอบ และโดยปกติจะมีการให้คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ได้มาจะถือเป็นความลับไม่เปิดเผยว่าเป็นคำตอบของผู้ใดโดยเด็ดขาด นอกจากนั้นผู้วิจัยมักจะกำหนดเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืนไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การทดลองใช้ ( try-out ) เมื่อจัดทำแบบสอบถามไว้ เป็นชุดเรียบร้อยแล้ว ก่อนจะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อนโดยส่งแบบ - สอบถามจำนวนหนึ่งไปให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการศึกษาแล้วนำผลการตอบนั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจในคำถาม การแปล ความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถาม และกระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจคำตอบ และตอบตรงตาม ที่ผู้สร้างคำถามไว้หรือไม่เพียงใด ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อจะแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้ว ก็จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

#### การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปถึงตัวอย่างประชากร หรือประชากรที่จะศึกษา โดยทั่วไปมี 2 วิธีคือ (สุวรรณ สุวรรณเวช 2518 : 78 )

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งด้วยตนเอง ( Self Administered Questionnaire) วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากมากนักเพียงแต่ผู้วิจัย หรือ ผู้ที่ผู้วิจัยได้มอบหมายให้ทำหน้าที่แทนผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปส่งให้ตัวอย่างประชากรหรือประชากร จนถึงที่อยู่ของตัวอย่างประชากรหรือประชากรที่จะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วกลับคืนในทันที

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ( Mailed Questionnaire) วิธีการส่งแบบสอบถามประเภทนี้มีได้จำกัดกว่าจะต้องส่งทางไปรษณีย์เสมอไป หากรวมถึงแบบที่สร้างและลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์หรือคำถามที่ติดอยู่ตามกล่องสินค้า แฉกป้าย ใบปลิว โฆษณา หรือประกาศข้อความทางวิทยุ โทรทัศน์ ให้ผู้ตอบส่งคำตอบมายังผู้ถาม ทั้งนี้เพราะมุ่งการติดต่อกันระหว่างผู้ถามและผู้ตอบเป็นหลัก จะเห็นได้ว่า แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีลักษณะเป็นการติดต่อกันทางเดียว คือจากผู้ถามไปยังผู้ตอบ โดยที่ผู้ตอบไม่สามารถซักข้อสงสัยในคำถามของตนกับผู้ถาม ( ผู้วิจัย ) ได้

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

1. กำหนดรหัส ( code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุดเรียงตามลำดับหมายเลข เพื่อจะได้ทราบว่า แบบสอบถามนั้นส่งไปให้ใคร เพื่อประโยชน์ในการติดตามถ้าไม่ได้รับการตอบกลับคืนภายในกำหนดเวลา

2. เขียนหรือพิมพ์ชื่อที่อยู่ที่ต้องการให้ส่งแบบสอบถามคืนให้ชัดเจน

3. จ่าหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ถ้ารู้จักชื่อ - นามสกุล ของผู้รับแน่นอน ควรระบุชื่อนามสกุลจะดีกว่าใช้ชื่อตำแหน่งเพียงอย่างเดียว

4. ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ การติดแสตมป์ ควรติดให้เรียบร้อยทั้งตอนส่งไปและการส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

อนึ่ง เมื่อส่งแบบสอบถามออกไป สิ่งที่ผู้วิจัยต้องการและรอคอย คือ "การตอบกลับคืน" โดยเฉพาะเมื่อใช้วิธีการส่งทางไปรษณีย์ อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนมักจะไม่แน่นอน อย่างไรก็ตามนักวิจัยทุกคนต้องการให้แบบสอบถามกลับมาในอัตราที่สูง เพราะจะมีคุณค่าต่อผลการวิจัยมากในการอ้างอิง เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของการวิจัย

มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบ ( Response Rate ) แบบสอบถามกลับคืน อาทิเช่น JR. Shannon ( 1945 : 139 ) ได้สำรวจงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหาเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของแบบสอบถามที่ตอบกลับมา พบว่าจากงานวิจัยการศึกษาจำนวน 285 เรื่อง ที่ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์มีเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการตอบกลับเป็นร้อยละ 65.16 Michael J. Etzel and Bruce J. Walker ( 1974 : 219 ) กล่าวว่า สำหรับการวิจัยที่แบบสอบถามไปทางไปรษณีย์นั้น การได้รับแบบสอบถามกลับคืนใน - อัตราร้อยละ 10 ถึง ร้อยละ 30 เป็นเหตุการณ์ที่พบได้บ่อยมาก ไม่ว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจะเป็นอย่างไรได้มีนักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้พยายามคิดหาวิธีการที่จะกระตุ้นอัตราการตอบกลับของ แบบสอบถามให้สูงขึ้นเพื่อจะได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร Kanuk and Berenson ( 1975 : 440 ) ได้พบว่าความ - พยายามที่จะกระตุ้นการตอบแบบสอบถามกลับทำได้ 2 แบบ คือ

1. การกระตุ้นในช่วงเวลาที่ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ
  - 1.1 ช่วงเวลาก่อนการส่งแบบสอบถาม วิธีการที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้า ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้จดหมาย หรือ โทรศัพท์ เพื่อเป็นการขอความร่วมมือไว้ล่วงหน้า
  - 1.2 ช่วงเวลาระหว่างการส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การส่งทาง - ไปรษณีย์แบบธรรมดา ไปรษณีย์อากาศ ลงทะเบียน หรือแบบพิเศษ จากผลการวิจัย ที่ทดลองเปรียบเทียบวิธีการส่งแบบต่าง ๆ พบว่า วิธีการส่งที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแพง มีแนวโน้มที่จะได้รับอัตราการตอบสูงกว่า
  - 1.3 ช่วงเวลาหลังจากส่งแบบสอบถามออกไปแล้ว ได้แก่ การ - ติดตามแบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืน การติดตามนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือน หรือขอร้องให้ผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนอีกครั้งหนึ่ง
2. การกระตุ้นโดยเทคนิควิธี ซึ่งได้แก่ความยาวของแบบสอบถาม , หน่วยงานที่สนับสนุน , สถานที่รับแบบสอบถาม , การส่งพร้อมของจดหมายและแสตมป์ สำหรับการส่งกลับ , การใช้จดหมายแบบเจาะจงบุคคล , ข้อมูลที่ถาม , การออกแบบ , สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ , การปิดบังชื่อผู้ตอบ , การให้ของตอบแทน และการกำหนดวันส่ง



การกระตุ้นให้ข้าราชการตอบแบบสอบถามสูงขึ้น โดยใช้จดหมายนำและสถานที่รับแบบ-  
สอบถาม

จากหนังสือหรือบทความที่เขียนเกี่ยวกับจดหมายนำ พบว่าตัวแปรที่อยู่ใน  
จดหมายนำ ( cover-letter ) ที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน คือ

1. หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน

นักวิจัยส่วนมากเชื่อกันว่า ลายมือชื่อหรือการประทับตราของหน่วยงานที่  
สนับสนุนการวิจัยจะช่วยให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนสูง อาทิเช่น  
จากข้อค้นพบของ Rocher ( 1963 : 299 - 302 ) ที่ว่า อัตราการตอบแบบ-  
สอบถามจากกลุ่มที่ได้รับลายมือชื่อของผู้อำนวยความสะดวกสถาบันพัฒนาสังคมนิวยอร์ก ( Director  
of Rehabilitation ) สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับจากกลุ่มที่ไม่ได้รับลาย -  
มือชื่อของผู้อำนวยความสะดวกสถาบันพัฒนาสังคมนิวยอร์กจากการเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 81  
และร้อยละ 55 ตามลำดับ

นอกจากนี้นักวิจัยหลายท่านพบว่าหน่วยงานราชการ มีอิทธิพลต่ออัตราการ -  
ตอบแบบสอบถามกลับ Scott ( quoted in Linsky 1975 : 83 - 99 )  
ได้ทดลองส่งแบบสอบถามโดยใช้หน่วยงาน 3 แห่ง คือ คณะรัฐบาลของอังกฤษ ( The  
British Government ) โรงเรียนเศรษฐศาสตร์และการปกครองของกรุงลอนดอน  
( The London School of Economics and Political Science ) ,  
และสถาบันวิจัยการตลาด ( The British Market Research Bureau ) ปรากฏว่า  
ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับจากกลุ่มแรกร้อยละ 93.3 กลุ่ม 2 ร้อยละ 88.7  
และกลุ่มที่ 3 ร้อยละ 90.1 และเมื่อทำการทดสอบได้พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่ม  
1 , 2 , 3 ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่ม 1  
และรวมกลุ่ม 2 , 3 เข้าด้วยกัน ผลปรากฏว่าอัตราการตอบกลับแตกต่างกัน นั่นคือ  
แสดงว่า ถ้าใช้หน่วยราชการสนับสนุนจะได้รับการตอบกลับมากกว่า Brunner and  
Carroll ( quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 443 ) พบว่าถ้าใช้  
ชื่อ " มหาวิทยาลัย " สนับสนุนการวิจัยอัตราการตอบแบบสอบถามจะกลับมามากกว่า



ใช้หน่วยงานอื่น เช่น "องค์การทางการค้า" มาสนับสนุน ( เมื่อเปรียบเทียบ - ระหว่างร้อยละ 72.5 และ ร้อยละ 46.1 ) จากการทดสอบพบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 แบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

## 2. ค่าขึ้นต้นจกหมายนำ

ตัวแปรทดลองที่ศึกษากันคือ การใช้ค่าขึ้นต้นแบบเจาะจงผู้ตอบ (ระบุชื่อผู้ตอบ) และไม่เจาะจงผู้ตอบ (เรียน ... คณะครูโรงเรียน ...) งานวิจัยที่ศึกษาทดลองเกี่ยวกับเรื่องนี้ อาทิเช่น Clausen and Ford ( 1947 : 63 - 65 ) พบว่าอัตราการตอบจากแบบสอบถามที่ใช้ค่าขึ้นต้นแบบเจาะจงตัวผู้ตอบกับไม่เจาะจงผู้ตอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kimball ( 1970 : 63 - 65 ) ที่พบว่าไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบระหว่างตัวอย่างประชากรที่ได้รับจดหมายนำที่ขึ้นต้นแบบเจาะจงและไม่เจาะจงผู้ตอบ ( เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 26.8 กับ ร้อยละ 26.0 ตามลำดับ )

จากผลวิจัยของ Frazier and Bird ( quoted in Linsky 1975:93 ) พบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับของตัวอย่างประชากรที่ได้รับจดหมายนำแบบ - เจาะจงและไม่เจาะจงผู้ตอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง ร้อยละ 34.3 กับ ร้อยละ 27.9 ในการทดลองครั้งแรก และร้อยละ 26.4 กับ ร้อยละ 19.2 ในการทดลองซ้ำครั้งที่ 2

นอกจากนี้ Scott ( 1975 : 143 - 191 ) ได้ทดลองเกี่ยวกับการส่งจดหมายนำที่พิมพ์รวมในแบบสอบถามกับจดหมายนำที่พิมพ์เป็นแผ่นแยกต่างหากจากตัวแบบถามโดยส่งให้ตัวอย่างประชากรซึ่งเป็นนักขับที่รดจักรยานยนต์ชาวอังกฤษจำนวน 10,221 คน ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนร้อยละ 95.8 และ ร้อยละ 93.6 ตามลำดับ และพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้วย

## 3. ค่าขอร้องให้ช่วยตอบ

ในแบบสอบถามหลาย ๆ ชุด มักจะใช้ค่าขอร้องให้ผู้ตอบช่วยตอบ เพราะคาดว่าจะทำให้ได้อัตราการตอบกลับมากขึ้น แต่เมื่อมีการศึกษาทดลองกลับปรากฏว่า



คำขอร้องไม่มีส่วนช่วยให้อัตราการตอบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการศึกษาของ Champion and Sear ( quoted in Linsky 1975 : 95 ) ได้ทดลองประสิทธิภาพของการใช้คำว่า " เพื่อเห็นแก่ผู้อื่น " (altruistic) และ " เพื่อเห็นแก่ตนเอง " ( egoistic ) ปรากฏผลว่าอัตราการตอบจากตัวอย่างประชากรที่ได้รับคำขอร้องแบบแรกเป็นร้อยละ 33.2 ซึ่งน้อยกว่าอัตราการตอบกลับจากตัวอย่างประชากรที่ได้รับคำขอร้องแบบหลังซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 36.8

จากผลการวิจัยของ R.C. May ( quoted in Linsky 1975 : 95 ) ที่ได้ทดลองกับตัวแปรทดลอง " การขอร้อง " โดยแบ่งตัวอย่างประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกใช้การขอร้องอย่างเดียว กลุ่มที่สองใช้การขอร้องและให้คำมั่นสัญญาว่าจะส่งผลการวิจัยให้ทราบ กลุ่มที่สามใช้จกหมายนำแบบธรรมดาไม่มีการขอร้อง ปรากฏผลว่า อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มที่ 1 เป็นร้อยละ 13 กลุ่มที่ 2 เป็นร้อยละ 12 และ กลุ่มที่ 3 เป็นร้อยละ 35 นั่นคือแสดงว่า การขอร้องไม่มีผลที่จะช่วยให้อัตราการตอบเพิ่มขึ้น แต่กลับลดจำนวนลง

#### 4. คำมั่นสัญญาที่ให้

##### 4.1 คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ( Anonymity )

Alan R. Andreason ( 1970 : 273 - 277 ) ได้ทดลองใช้จกหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบพร้อมทั้งให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ปรากฏว่าอัตราการตอบแบบสอบถามสำหรับกลุ่มที่ได้รับตัวแปรทดลองจึงกล่าวน้อยกว่าอัตราการตอบจากกลุ่มที่ได้รับจกหมายนำแบบไม่เจาะจงและให้คำมั่นสัญญาเหมือนกัน นอกจากนี้ Scott ( quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 446 ) ได้พบว่าไม่ว่าจะให้ผู้ตอบระบุชื่อหรือไม่ อัตราการตอบกลับจากแบบสอบถามทั้งแบบระบุชื่อและไม่ระบุชื่อผู้ตอบก็ไม่แตกต่างกัน

แต่งงานวิจัยในสังคมไทยนั้น สุภาพร โกลองกุล ( 2522 ) พบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ

#### 4.2 คำสัญญาว่าจะให้ของตอบแทน ( reward )

Malony ( quoted in Linsky 1975 : 97 ) ได้ทดลองให้ของตอบแทนด้วยเงิน 25 เซ็นต์ ปรากฏผลว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 86 และจากกลุ่มควบคุมเป็นร้อยละ 34 ในทำนองเดียวกัน Kephart and Bressler ( quoted in Linsky 1975 : 97 - 98 ) ก็ได้ทดลองโดยใช้ของตอบแทนเป็นเงิน 25 เซ็นต์เช่นกัน ปรากฏว่าได้อัตราการตอบกลับจากกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 70 และจากกลุ่มควบคุมเป็นร้อยละ 52 นั่นคือ การให้ - คำสัญญาว่าจะให้ของตอบแทนทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเพิ่มขึ้น

สำหรับในประเทศไทยได้มีการวิจัยในเรื่องนี้เหมือนกัน อัญชลี คงมั่น ( 2522 ) ได้ทำการทดลองโดยใช้ตัวอย่างประชากรเป็น ครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์สูงกว่าการไม่ให้สิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าระยะที่ 2 และ 3

#### 5. การกำหนดวันส่งแบบสอบถาม

James R. Henly JR. ( quoted in Linsky 1975 : 97 - 98 ) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามกลับระหว่างกลุ่มที่กำหนดวันส่งและไม่กำหนดวันส่ง ปรากฏผลว่าอัตราการตอบแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 25.6 ของกลุ่มทดลอง และร้อยละ 18.6 ของกลุ่มควบคุม

John R. Nevin and Neil M Ford 1976 : 374 - 375 )

ได้ทำการทดลองผลของการกำหนดคลัง โดยกำหนดวันส่งเป็นระยะ คือ 5 วัน , 7 วัน และ 9 วัน ปรากฏผลว่า อัตราการตอบแบบสอบถามกลับจากทั้ง 3 ระยะไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 43.0 , ร้อยละ 48.5 และร้อยละ 53.4 ตามลำดับ แต่ข้อเสนอแนะ 2 ข้อ คือ ข้อแรกถ้าปีคกำหนดวันส่งออกไปจะยิ่งได้รับแบบสอบถาม

กลับมากขึ้น ข้อสอง ร้อยละของการตอบกลับมาจะส่งกลับมากภายในช่วง 7 วัน เพราะฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่าเวลา 7 วันหลังจากส่งแบบสอบถามออกไปเป็นเวลา - มาตราฐานสำหรับการส่งแบบสอบถามกลับ

## 6. ลายมือชื่อของผู้วิจัย

ในกรณีนี้ลายมือชื่อของผู้วิจัยมี 2 แบบ คือ ผู้วิจัยลงลายมือชื่อในแบบสอบถาม ทุกฉบับด้วยตนเอง กับผู้วิจัยใช้การลงลายมือชื่อแบบอักษำเนา คือ ลงลายมือชื่อครั้งเดียว ในกระดาษไขก่อนที่จะเอาไปอักษำเนา

จากผลการวิจัยของ Clausen and Ford ( 1947 : 501 ) พบว่า - ผลการตอบจากแบบสอบถามที่ลงลายมือชื่อโดยผู้วิจัยจริง ๆ ในแบบสอบถามกับการลงลาย- มือชื่อแบบอักษำเนา ให้ผลไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยนี้ก็สอดคล้องกับการวิจัยของ Kawash and Aleamoni ( 1971 : 590 - 591 )

Rocher ( quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 445 ) พบว่าถ้าทำการทดลอง เปรียบเทียบการเขียนตำแหน่งหรือคุณวุฒิของผู้วิจัยจะได้รับอิทธิ- การตอบแบบสอบถามกลับมากกว่าไม่เขียน ( เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 81.0 กับ ร้อยละ 55.0 ) ซึ่งอิทธิกรการตอบกลับของ 2 กลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากเรื่องของคิวแปรในจดหมายนำที่มีผลต่ออิทธิกรการตอบแบบสอบถาม แล้ว Alutto J.A. ( 1970 : 430 - 432 ) ยังได้ทำการทดลองเกี่ยวกับสถานที่- รับแบบสอบถามและลักษณะของแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้พบว่าอิทธิกรการตอบแบบสอบถาม ปลายปิดไม่ขึ้นอยู่กับสถานที่รับแบบสอบถามคือที่บ้าน หรือ ที่ทำงานของผู้ตอบ แต่ในกรณี- ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแล้ว การส่งแบบสอบถามปลายเปิดไปให้ผู้ตอบที่ทำงานจะได้อ- รับตอบกลับคืนสูงกว่า ส่งไปให้ตอบที่บ้าน

จากข้อคิดเห็นและผลการวิจัยที่ไ้กล่าวมานี้ จะเห็นว่ามีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับ- เทคนิคการเพิ่มอิทธิกรการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นจำนวนมากซึ่ง เป็นแนวทาง

ที่จะพัฒนาวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น การวิจัยเรื่องนี้เป็นกรณีเริ่มที่จะแสวงหาเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของคนไทย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย