



บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวม เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม จากหนังสือ บทความ และงานวิจัย โดยขอเสนอเป็นลำดับดังนี้คือ ความหมายของแบบสอบถาม ประเภท หลักการสร้าง การใช้ งานเขียน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถาม ที่ส่งทางไปรษณีย์

ความหมายของแบบสอบถาม

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แบบสอบถาม เป็นรายการของคำถามที่วางแผนไว้มีความสัมพันธ์กับ เรื่องที่ต้องการศึกษาและในแบบสอบถามแต่ละชุดจะต้องมีข้อ เสนอแนะหรือคำตอบของแต่ละข้อสำหรับให้ผู้ตอบ เลือก

ดักลาส อาร์. เบอร์ดี้ และ จอห์น เอฟ. แอนเดอร์สัน (Douglas R. Berdie and John F. Anderson, 1974) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูล โดยจะมีแบบฟอร์มให้ผู้ตอบเขียนคำตอบเอง

ฟังก์ และ แวกนอลล์ (Funk and Wagnalls, 1963) ได้ให้ความหมายว่า แบบสอบถามคือ ข้อความที่เขียนหรือพิมพ์เป็นคำถามหรือประโยคบอกเล่า โดยเรียงลำดับข้อความเหล่านั้นตาม เรื่องราวที่ต้องการศึกษา ซึ่งตัวอย่างประชากรที่จะตอบข้อความนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ เรื่องราว นั้น ๆ

วิลเลียม ไวร์ซมา (William Weirisma, 1969) ให้ความหมายว่า แบบสอบถาม เป็นรายการข้อความหรือข้อความ ซึ่งผู้ตอบจะต้องเขียนคำตอบลงในแบบฟอร์มคำถามด้วยตัวเอง โดยคำตอบจะเป็นเพียงคำคำเดียว คือ ใช่-ไม่ใช่ เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ฯลฯ หรือ อาจจะใช้คำอธิบายยาว ๆ ก็ได้ โดยให้ผู้ตอบคิดเอง

กมล สุตประเสริฐ (2516) กล่าวว่า แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวัดที่มีคำถาม และสเกลต่าง ๆ เหมือนกับแบบ สัมภาษณ์ ผิดกันแต่ว่า แบบ สัมภาษณ์นั้นผู้ สัมภาษณ์ เป็นผู้เขียน คำตอบ เองในขณะที่แบบ สอบถาม ผู้ตอบ เป็นผู้เขียนคำตอบ แบบสอบถามอาจ เป็นได้ทั้งปลาย ปิดและปลาย เปิด

สุวรรณ สุวรรณเวช (2518) กล่าวว่า แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวม ข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามตามที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งจะต้อง เป็นคำถามที่ครอบคลุมถึง ปัญหาที่ต้องการจะวิจัยจริง ๆ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2525) กล่าวว่า แบบสอบถาม เป็นรายการคำถามที่เตรียม ไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และรายการคำถามนี้ส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความ สัมผัสใจ โดยทั่วไปเราใช้แบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (factual information) และความคิดเห็น

อนันต์ ศรีโสภา (2521) กล่าวว่า แบบสอบถามประกอบด้วยข้อความ หรือข้อความชุดหนึ่งที่ถาม เพื่อให้ผู้ที่ถูกถามตอบ คำถามส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความ คิดเห็น ทัศนคติของผู้ตอบ

อุทุมพร ทองอุไทย (2520) กล่าวว่า แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบ เอง ปกติจะมีรายการข้อความ หรือ คำถามหลาย ๆ ข้อรวมกัน ในบางครั้ง แทนที่จะ เป็นข้อความเพียงอย่างเดียว อาจมีรูปภาพประกอบด้วยก็ได้

ความหมายของแบบสอบถามตามความเห็นของบุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวว่า พอสรุปได้ว่า แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้น เพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น โดยมีรายการข้อความให้ผู้ตอบกรอกคำตอบ เองด้วยความ สัมผัสใจ

ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามตามความคิดเห็นของนักการศึกษาส่วนมาก แบ่งเป็น 3 ประเภท (Van Dalen, 1966) ดังนี้



1. แบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form) เป็นแบบสอบถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี มักจะใช้เมื่อต้องการข้อมูล หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องที่ยังไม่ทราบทิศทางของคำตอบที่แน่ชัด ลักษณะของคำถามตั้งไว้อ่างกว้าง ๆ และมีที่ว่าง (Space) สำหรับให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเพียงพอ อย่างไรก็ตามแบบสอบถามประเภทนี้มีความยุ่งยากในการวิเคราะห์ข้อมูลและต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์มาก บางครั้งผู้ตอบให้คำตอบที่ไม่ตรงหรือไม่สัมพันธ์กับปัญหาที่ต้องการวิจัย ตัวอย่างคำถามแบบปลายเปิด ได้แก่ การเรียนการสอนในโรงเรียนของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง? การบริหารโรงเรียนของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง?

2. แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) เป็นแบบที่ผู้สร้างจัดเตรียมคำตอบไว้ให้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ตอบเพียงแต่เลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น ข้อความที่กำหนดไว้เป็นคำตอบมักจะได้จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดที่ใช้สำรวจเป็นการล่วงหน้า หรือจากผู้รู้ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น แบบสอบถามประเภทนี้ยังแบ่งได้อีกหลายแบบ ที่นิยมใช้กัน ได้แก่

2.1 แบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งใน 2 อย่าง แบบนี้จะกำหนดไว้ 2 คำตอบ แล้วให้เลือกตอบ 1 คำตอบ อาจจะถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธโดยกำหนดคำตอบเป็น ใช่-ไม่ใช่, สนใจ-ไม่สนใจ, เคย-ไม่เคย, เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ฯลฯ ตัวอย่างเช่น

ท่านเห็นด้วยกับการลดค่าเงินบาทหรือไม่

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

2.2 แบบให้เลือก 1 คำตอบจากหลายคำตอบ เป็นแบบที่กำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จากคำตอบที่ให้ไว้หลายคำตอบ ตัวอย่างเช่น

ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

2.3 แบบให้เลือกหลายคำตอบจากหลายคำตอบ เป็นแบบที่กำหนดคำตอบไว้ให้หลายคำตอบ ผู้ตอบสามารถเลือกได้ทั้งคำตอบเดียวและหลายคำตอบ ตัวอย่างเช่น

ท่านเคยสอนนักเรียนระดับใดบ้าง

- อนุบาล
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อุดมศึกษา

2.4 แบบให้เลือกตามลำดับก่อนหลัง (Ranking of item) แบบนี้กำหนด

ให้ผู้ตอบเรียงลำดับความสำคัญ หรือลำดับก่อนหลัง โดยใส่หมายเลข 1, 2, 3, ... ตามลำดับ ตัวอย่างเช่น

ท่านสนใจรายการโทรทัศน์รายการใดต่อไปนี้ มากน้อยเรียงตามลำดับ

- ข่าวในประเทศ
- ข่าวต่างประเทศ
- ภาพยนตร์การ์ตูน
- โทรทัศน์เพื่อการศึกษ

2.5 แบบประมาณค่า (Rating scale) เป็นแบบที่กำหนดให้มีน้ำหนัก

เปรียบเทียบกัน ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว รูปแบบของคำตอบมีหลายชนิด ได้แก่

2.5.1 แบบสามคำตอบ ตัวอย่างเช่น

ท่านพอใจการให้บริการน้ำดื่มในโรงเรียนของท่านหรือไม่

- พอใจ
- เฉย ๆ
- ไม่พอใจ

2.5.2 แบบสี่คำตอบ ตัวอย่างเช่น

นักเรียนเกเร ควรจำหน่ายออกจากโรงเรียน

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.5.3 แบบทำคำตอบ ตัวอย่างเช่น

ท่านพอใจการจัด เนื้อหาการประชุมครั้งนี้เพียงใด

- พอใจมาก
- พอใจ
- เฉย ๆ
- ไม่พอใจ
- ไม่พอใจมาก

2.5.4 แบบมากกว่าทำคำตอบ ตัวอย่างเช่น

การสร้างโรงไฟฟ้าพลังปรมาณูในประเทศไทย

ให้โทษ

3	2	1	0	1	2	3
---	---	---	---	---	---	---

 มีประโยชน์

อนึ่ง ข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบ เขียนคำตอบสั้น ๆ ที่เฉพาะเจาะจงลงในช่องว่างก็ถือว่าเป็นแบบ สอบตามปลายปิด เช่นกัน

3. แบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ (Pictural Form) เป็นแบบที่ใช้รูปภาพแทนข้อความที่จะเขียนและบางครั้งอาจรวมถึงคำตอบด้วยก็ได้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมใช้เก็บข้อมูลจากเด็กและจากผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ เพราะรูปภาพเป็นเครื่องล่อใจให้ผู้ตอบสนใจและทำตามคำสั่งมากกว่าการอ่านข้อความเพียงอย่างเดียว (Van Dalen, 1966 : 303)

แบบสอบถามยังอาจแบ่งตามลักษณะข้อมูล ได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. แบบสอบถามที่ถามข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ถามถึงข้อเท็จจริงของผู้ตอบ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ เป็นต้น
2. แบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น (Opinion Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบต่อเงื่อนไขที่ผู้วิจัยกำหนดให้
3. แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากความรู้เกี่ยวกับทัศนคติและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพหรือลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดจากกลุ่มอาการที่แสดงออก (Eysenck, Berne and Weirzbury, 1972 : 116)

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามนับ เป็นกระบวนการสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้แบบสอบถาม เป็น เครื่องมือ การสร้างแบบสอบถามนั้นมิใช่เพียงแต่เป็นการเขียนรายการของคำถามให้ผู้ตอบตอบเท่านั้น การสร้างแบบสอบถามเพื่อที่จะให้เป็นเครื่องมือที่ดีนั้นจะต้องมีการวางแผนเป็นการล่วงหน้าอย่างประณีตและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้สูง แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับอีกทางหนึ่งด้วย (Berdie and Anderson, 1974 : 25-26) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้ตอบจะต้องตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจของคนเมื่ออ่านข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม โดยที่ไม่มีโอกาสสอบถามผู้วิจัยเกี่ยวกับข้อคำถามที่คนยังไม่เข้าใจชัดเจนนั้น แบบสอบถามที่ได้รับคืนจะมีความเชื่อถือได้ หรือจำนวนแบบสอบถามจะได้รับคืนมานาน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับแบบสอบถามที่ส่งไปให้ผู้ตอบเป็นสำคัญ (สรชัย พิศาลบุตร : 16) การสร้างแบบสอบถามควรดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดข้อมูลที่ต้องการ ก่อนที่จะสร้างแบบสอบถาม ผู้สร้างจะต้องทราบเสียก่อนว่า การรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เราต้องการข้อมูลอะไรบ้าง และมีตัวแปรอะไรบ้างที่จะต้องนำมาพิจารณา ซึ่งจะหาคำตอบของคำถามเหล่านี้ได้ โดยพิจารณาจากกลุ่มหมายหรือปัญหาของการวิจัยนั้น แล้วพยายามแยกย่อยออกเป็นหัวข้อย่อย ๆ ให้มากที่สุด พร้อมกับจดไว้อย่างคร่าว ๆ เช่น การวิจัยต้องการทราบสภาพการเรียนการสอนวิชาสังคมศาสตร์ของนักศึกษาวิทยาศาสตร์การแพทย์ จากปัญหาในการวิจัยนี้สามารถแยกประเด็นออกเป็นหัวข้อย่อย เช่น

- ก. ประเภทนักศึกษาทางวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ข. การเลือกเรียนวิชาสังคมศาสตร์
- ค. เนื้อหาวิชาสังคมศาสตร์
- ง. การประเมินผลการเรียนการสอนวิชาสังคมศาสตร์
- จ. ความสนใจของนักศึกษา
- ฉ. ปัญหาและอุปสรรคในการเรียนการสอน

ขั้นที่ 2 สร้างคำถามและคำตอบ ทำได้ง่าย ๆ โดยพิจารณาจากหัวข้อที่จดไว้ตอนกำหนดข้อมูลที่ต้องการหรือจากตารางวิเคราะห์เนื้อหาที่ทำไว้ตอนกำหนดข้อมูลที่ต้องการพยายามแยกแต่ละหัวข้อเหล่านั้นออกเป็นข้อย่อย ๆ ไล่ละเอียดที่สุด แล้วพิจารณาว่าควรใช้คำถามรูปแบบใดจึงจะเหมาะสม จากนั้นจึงเริ่มเขียนข้อคำถาม การสร้างคำถามควรเขียนลงบนบัตรบันทึกเล็ก ๆ ข้อย่อย 1 บัตร เพื่อสะดวกในการตรวจแก้ไขและเรียงลำดับคำถามเมื่อต้องการนำมารวมกันเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2524 : 168)

การสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยนั้น มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ไว้หลายท่าน อาทิเช่น จุมพล สวัสดิยากร (2520 : 158-159) ให้ข้อเสนอนั้นในการสร้างข้อคำถามไว้ดังนี้

1. ควรตั้งคำถามชนิดที่ตอบง่าย ๆ หรือถามสิ่งที่อยู่รอบตัวก่อน ทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจและตั้งใจที่จะตอบข้ออื่น ๆ ต่อไป
2. ควรตั้งคำถามชนิดที่ผู้ตอบมีส่วนได้ส่วนหนึ่ง จึงจะทำให้เขามีความเต็มใจที่จะให้คำตอบ
3. ควรตั้งคำถามให้สั้นกระชับรัด เข้าใจง่ายและได้ใจความ
4. ควรตั้งคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะวิจัย คือ ไม่ตั้งคำถามนอกเรื่องเด็ดขาด เพราะนอกจากจะเสียเวลาแล้วยังไม่ได้ประโยชน์อีกด้วย
5. ควรตั้งคำถามชนิดที่จะนำตัวเลขมาสรุปตารางวิเคราะห์ได้ง่าย โดยเฉพาะคำถามแบบปิดควรใช้มากกว่าคำถามแบบเปิด แต่อย่างไรก็ตามก็ขึ้นอยู่กับหัวข้อเรื่องที่จะทำการวิจัย
6. การตั้งคำถาม คำถามหนึ่ง ๆ ควรมีใจความเดียว
7. ควรตั้งคำถามโดยใช้ภาษาง่าย ๆ หรือภาษาท้องถิ่นนั้น ๆ และที่สำคัญไม่ควรใช้ศัพท์ทางวิชาการด้วย
8. ไม่ควรตั้งคำถามชนิดที่จะทำให้ผู้ตอบมีความ เอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง เป็นอันขาด

9. ควรตั้งคำถามให้ต่อเนื่องสัมพันธ์หรือ เรียงลำดับกันไป เหมือนลูกโซ่
10. การวิจัยที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้เลย โดยไม่ต้องเสียเวลาจัดลำดับคำถามคำตอบใหม่

ดักลาส อี. สเกตส์ และ อลิซ วี. ยีโอมานส์ (Douglas E. Scates and Alice V. Yeomans, 1950 : 2-4) ได้เสนอหลักเกณฑ์ในการสร้างข้อคำถามไว้ดังนี้

1. แบบสอบถามจะต้องกระชับรัดกุมที่ผู้ตอบสามารถจะตอบให้เสร็จในเวลาอันรวดเร็ว และไม่รบกวนเวลาของผู้ตอบนานเกินไป
 2. ข้อคำถามควรมีความน่าสนใจ สามารถกระตุ้น และเร้าใจให้ผู้ตอบตอบข้อมูลอย่าง เรียบร้อยสมบูรณ์
 3. ไม่ควรใช้คำถามนำในแบบสอบถามและโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่เป็น การบังคับจิตใจผู้ตอบ
 4. ควรจำกัดคำตอบให้อยู่ในขอบข่ายที่จำเป็นจริง ๆ
 5. ควรบอกวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยด้วย เพื่อลดความสงสัยของผู้ตอบให้
- น้อยลง
6. ช่องว่างในแบบสอบถามต้องพอดีกับคำตอบ คือ ไม่แคบเกินไป
 7. ผลของการตอบต้องมีความตรงตาม เนื้อหา

วิลเลียม ไวรซ์มา (William Weirisma, 1969) ได้เสนอหลักเกณฑ์ในการสร้างข้อคำถามไว้ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงคำถามกำกวม
2. คำถามแต่ละคำถามควรมีใจความเดียวเท่านั้น
3. คำถามต้องง่ายแก่การตอบ
4. คำถามต้องไม่ก้าวร้าวผู้ตอบ หรือทำให้ผู้ตอบ ได้รับความกระทบกระเทือน



5. คำถามนั้นอาจถามเกี่ยวกับภูมิหลัง (Background) ของผู้ตอบ
6. ข้อคำถามควรสร้างในลักษณะที่สะดวกต่อการจัดระเบียบข้อมูลในรูป

ตาราง

7. ก่อนที่จะนำข้อมูลไปใช้จริง ควรทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก ๆ ก่อนในแบบที่เรียกว่า ศึกษาขั้นนำ (Pilot Study) เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นที่ 3 เรียงลำดับคำถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละหัวข้อเรียบร้อยแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องพิจารณาต่อไปว่า ควรจะเรียงคำถามอย่างไร จึงจะเกิดความสะดวกในการตอบโดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเป็นเรื่อง ๆ โดยราบรื่น ไม่ต้องคิดวอกไปมาให้เสียเวลาและสับสน การเรียงลำดับคำถามควรมียึดหลักต่อไปนี้ (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2518 : 79-80)

1. คำถามอันดับแรกควรเป็นคำถามที่จะชักจูงให้ผู้ตอบ เกิดความสนใจในปัญหาที่ถาม
2. ควรเริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่าย ๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบยุ่งยากซับซ้อนตามลำดับ
3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถาม ซึ่งจะทำได้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อไป
4. คำถามในเรื่องเดียวกัน ควรอยู่ในลำดับใกล้ ๆ กัน ไม่ควรถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องหนึ่ง ควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผลหรือลำดับ เวลาซึ่งยอมทำให้ผู้ตอบตอบง่ายขึ้น

ขั้นที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบ เรียงลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องคำนึงถึง คำชี้แจงหรือคำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องชี้แจงวิธีการตอบโดยละเอียดและชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจวิธีการตอบที่ถูกต้อง อาจมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรมีลักษณะเด่นหรือแตกต่างไปจากคำถามโดยพิมพ์ให้เป็นอักษรตัวใหญ่ หรือสีเข้มกว่า

คำถาม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2521 : 142-143)

ขั้นที่ 5 การทำบรรณาธิกรณ (Editing) เมื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจนเป็นที่พอใจแล้ว งานขั้นต่อไปคือ การทำบรรณาธิกรณ ซึ่งหมายถึงการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

5.1 การจัดวางรูปแบบ (Format) เป็นการพิจารณาดังแต่ชนิดของกระดาษ ชนิดของตัวพิมพ์ และระบบการพิมพ์ ตลอดจนการจัดหน้า ในการจัดวางรูปแบบนั้น ควรจะได้คำนึงถึงความสะดวกของผู้ตอบและขณะเดียวกันก็ควรมีลักษณะโน้มน้าวให้ผู้ตอบอยากตอบด้วย

5.2 ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้คำ ประโยค การเรียงลำดับประโยค รวมทั้งตัวสะกดการันต์ให้ถูกต้อง

5.3 การทำจดหมายนำ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม จะต้องจัดทำไว้เพื่อให้ผู้ตอบได้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้น โดยทั่วไปจดหมายนำจะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตลอดจนชี้แจงถึงเหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้ผู้ตอบ ควรเน้นความสำคัญในท่านองว่า ผลสำเร็จของการวิจัยขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของผู้ตอบ และปกติจะมีการให้คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ได้มาจะถือว่าเป็นความลับ นอกนั้นผู้วิจัยมักจะกำหนดเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืนไว้ด้วย

ขั้นที่ 6 การทดลองใช้ (Try-out) เมื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นชุด เรียบร้อยแล้ว ก่อนจะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อน โดยส่งแบบสอบถามจำนวนหนึ่งไปให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการศึกษา แล้วนำผลการตอบนั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจในคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิบัติการที่มีต่อคำถาม และกระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบ เข้าใจคำถามและตอบตรงตามที่ถูกสร้างคาดหวังไว้หรือไม่เพียงใด ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อจะได้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้ว ก็จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่จะศึกษาโดยทั่วไปทำได้

2 วิธีคือ นำไปส่งด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) กับการส่งทางไปรษณีย์ (Mailed questionnaire)

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งด้วยตนเอง วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนัก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากรหรือประชากรจนถึงที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่จะศึกษาด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบ เรียบร้อยแล้วกลับคืนในทันทีหลังจากที่ผู้ตอบได้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่ประหยัด และสะดวกมาก นิยมทำกันอย่างกว้างขวาง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุดเพื่อจะได้รู้ว่า แบบสอบถามฉบับนั้นส่งไปให้ใคร จะทำให้สะดวกเมื่อต้องการจะติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามฉบับนั้นกลับคืนตามกำหนดเวลา

2.2 จ่าหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุชื่อ ชื่อสกุล จะดีกว่าใช้ชื่อตำแหน่ง แต่เพียงอย่างเดียว

2.3 จ่าหน้าถึงผู้วิจัยหรือผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ชัดเจน

2.4 ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ ทั้งการส่งไปและส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวก

แก่ผู้ตอบ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นี้ อาจทำโดยการพับตัวแบบสอบถาม หรือใส่ซอง โดยเฉพาะก็ได้ถ้าใช้วิธีพับตอนส่งไปถึงผู้ตอบจะต้องพับส่วนที่มีชื่อผู้ตอบออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซอง จะต้องแนบซองที่จ่าหน้าถึงผู้วิจัยซึ่งติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ตอบด้วย

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ข้อดีของแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามมีข้อดีอยู่หลายประการดังนี้

1. ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย.
2. สะดวกเมื่อต้องรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่มีจำนวนมากและอยู่กระจัดกระจายกัน
3. ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด จะสะดวกต่อการสรุปผล เพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกันและแบบฟอร์มเดียวกัน เป็นการควบคุมสถานะการณ์ให้คล้ายคลึงกันและผู้ตอบตอบง่ายไม่ยุ่งยาก
4. สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาใกล้เคียงกัน จึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันมาก
5. ผู้ตอบมีอิสระในการตอบมาก และยังสามารถเลือกตอบในขณะที่มีเวลาว่างและเวลาที่ต้องการจะตอบได้ด้วย (กรณีส่งทางไปรษณีย์)
6. การส่งแบบสอบถาม ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษเหมือนกับวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์
7. แบบสอบถามจะถึงมือผู้รับแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้าน
8. ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง
9. เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย

ข้อจำกัดของแบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนอยู่หลายประการดังนี้

1. ขาดการติดต่อกับตัวอย่างหรือประชากรโดยตรง จึงไม่แน่ใจว่าจะได้ข้อมูลที่มาจากใจจริงของผู้ตอบหรือไม่
2. มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจไปอีกด้านหนึ่งอาจจะไม่ตอบ หรือตอบไม่ตรงกับความจริง หรือไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ

3. ผู้ตอบบางกลุ่ม มีทัศนคติที่ไม่ดีแต่แบบสอบถาม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบได้รับแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก ทำให้เบื่อหรืออาจจะไม่เชื่อถือในวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

4. ผู้ตอบบางกลุ่ม รู้สึกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น เป็นการติดต่อกับเห็นห่างไม่เป็นกันเอง

5. ไม่สามารถใช้กับตัวอย่างหรือประชากรที่อ่านและเขียนหนังสือไม่ได้

6. มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนน้อย ทำให้ข้อสรุปที่ได้ไม่มั่นคงเท่าที่ควร

7. บางทีผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญ อาจจะละเลยไม่ตอบหรือขาดการพิจารณาในการตอบให้รอบคอบ ทำให้ขาดความเชื่อถือได้

8. แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้น ตัวอย่างอาจไม่ได้ตอบเอง แต่ให้ผู้อื่นตอบแทนก็ได้ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยผิดพลาดไป

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์

เจ.อาร์.แชนนอน (Shannon, 1945 : 139) ได้สำรวจงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหาเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของแบบสอบถามที่ตอบกลับคืน พบว่างานวิจัยการศึกษาจำนวน 285 เรื่องที่ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์มีเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการตอบกลับคืนเป็น 65.16% ไมเคิล เจ.เอทเซลและบรูซ เจ.วอล์คเกอร์ (Michael J. Etzel and Bruce J. Walker, 1974 : 219) กล่าวว่า สำหรับการวิจัยที่ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์นั้น การได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตรา 10-30% เป็นเหตุการณ์ที่พบได้บ่อยมาก แต่อัตราของแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ที่ถือว่าเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนั้นควรมากกว่า 90% ของจำนวนที่ส่งไป (ข้อเสนอแนะของสมาคม NEA อ้างจาก ลูทเมอร์ ทองอุไทย, 2519 : 26) จึงมีงานวิจัยจำนวนมากที่สร้างขึ้นเพื่อหาวิธีการหรือเทคนิคที่จะกระตุ้นให้อัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์สูงขึ้น ซึ่งพอจะจำแนกวิธีการดังกล่าวได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. การกระตุ้นในช่วงเวลาที่ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ

1.1 ช่วงก่อนส่งแบบสอบถาม วิธีการที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบ เป็นการล่วงหน้า ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้จดหมายหรือโทรศัพท์เพื่อขอความร่วมมือไว้ล่วงหน้า

1.2 ช่วงระหว่างการส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การส่งทางไปรษณีย์แบบธรรมดา ไปรษณีย์อากาศ ไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือแบบพิเศษ จากผลการวิจัยที่ทดลองเปรียบเทียบวิธีการส่งแบบต่าง ๆ พบว่า วิธีการส่งที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมมีแนวโน้มที่จะได้รับอัตราการตอบสูงกว่า

1.3 ช่วงหลังจากส่งแบบสอบถามไปแล้ว ได้แก่ การติดตามแบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืน การติดตามนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือขอร้องให้ผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนอีกครั้งหนึ่ง

2. การกระตุ้นโดยเทคนิควิธี ซึ่งได้แก่ ความยาวของแบบสอบถาม หน่วยงานที่สนับสนุน การส่งพร้อมซองและแสตมป์สำหรับการส่งกลับ การใช้จดหมายแบบเจาะจงบุคคล ข้อมูลที่ถาม การออกแบบ สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ การปิดบังชื่อผู้ตอบ การให้ของตอบแทน และการกำหนดวันส่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจดหมายนำ (Cover-Letter)

จากการศึกษาเกี่ยวกับจดหมายนำของแบบสอบถาม พบตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามดังนี้

1. บุคคลและหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิจัย

นักวิจัยเชื่อกันว่า ลายเซ็นของบุคคลหรือการประทับตราของหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยจะช่วยทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์สูงขึ้น อาทิเช่น จากข้อค้นพบของโรเชอร์ (Rocher, 1963) ที่ว่าอัตราการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มที่ได้รับลายเซ็นของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัย (Director of Rehabilitation) สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มที่ไม่ได้รับลายเซ็นของผู้อำนวยการสถาบัน



หัตถลักษณ์ขณะมีสั้ยจากการเปรียบเทียบระหว่าง 81% และ 55% ตามลำดับ

2. คำขึ้นต้นจดหมายนำ

ตัวแปรทดลองที่ศึกษากันคือ การใช้คำขึ้นต้นแบบเจาะจงผู้ตอบ (ระบุชื่อผู้ตอบ) และไม่เจาะจงผู้ตอบ (ไม่ระบุชื่อผู้ตอบ เช่น เรียน อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม) งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ คลาวเซนและฟอร์ด (Clausen and Ford, 1947 : 497-511) พบว่า อัตราการตอบของแบบสอบถามที่ใช้คำขึ้นต้นแบบเจาะจงตัวผู้ตอบกับไม่เจาะจงผู้ตอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คิมบอลล์ (Kimball, 1970 : 63-65) ที่พบว่าไม่มีความแตกต่างกันของอัตราการตอบแบบสอบถามระหว่างตัวอย่างประชากรที่ได้รับจดหมายนำที่ขึ้นต้นแบบเจาะจงและไม่เจาะจงผู้ตอบ (ร้อยละ 26.8 กับร้อยละ 26.0 ตามลำดับ)

แต่จากการวิจัยของ ฟราเซียร์และเบิร์ด (Frazier and Bird, 1958, quoted in Linsky 1975 : 93) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงและไม่เจาะจงผู้ตอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 34.3 กับร้อยละ 27.9 ในการทดลองครั้งแรก และร้อยละ 26.4 กับร้อยละ 19.2 ในการทดลองครั้งที่สอง

3. คำขอร้องไห้ช่วยตอบ

ในแบบสอบถามหลาย ๆ ชุด มักจะใช้คำขอร้องไห้ผู้ตอบช่วยตอบ เพราะคาดว่าจะทำให้ได้อัตราการตอบกลับคืนมากขึ้น แต่เมื่อมีการศึกษาทดลอง ปรากฏว่าคำขอร้องไห้มีส่วนช่วยให้อัตราการตอบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลการวิจัยของแชมเปียนและเซียร์ (Champion and Sear 1969, quoted in Linsky 1975 : 95) ได้ทดลองประสิทธิภาพของการใช้คำว่า "เพื่อเห็นแก่ผู้อื่น" (altruistic) และ "เพื่อเห็นแก่ตัวเอง" (egoistic) ปรากฏผลว่าอัตราการตอบจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับคำขอร้องไห้แบบแรกเท่ากับ 33.2% ซึ่งน้อยกว่าอัตราการตอบจากกลุ่มที่ได้รับคำขอร้องไห้แบบหลัง ซึ่งได้รับแบบสอบถามเท่ากับ 36.8%

จากผลการวิจัยของ อาร์.ซี. เมย์ (R.C. May 1960, quoted in Linsky 1975 : 95) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรทดลอง "การขอร้องไห้" โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3

กลุ่ม กลุ่มแรกใช้การขอร้องอย่างเดียว กลุ่มที่สองใช้การขอร้องและให้คำสัญญาว่าจะส่งผลการวิจัยให้ทราบ กลุ่มที่สามใช้จดหมายนำแบบธรรมดาไม่มีการขอร้อง ปรากฏผลว่า อัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนของกลุ่มแรก เท่ากับ 13% กลุ่มที่สองเท่ากับ 12% และกลุ่มที่สามเท่ากับ 35% นั่นคือ การขอร้องไม่มีผลที่จะช่วยให้อัตราการตอบของแบบสอบถามเพิ่มขึ้น แต่กลับทำให้จำนวนลดลง

4. คำมั่นสัญญา ซึ่งจำแนกเป็น

4.1 คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ (Anonymity)

เกี่ยวกับตัวแปร "การปิดบังชื่อ" แอนเดรียสัน (Andreason 1970, quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 446) ได้ทดลองใช้จดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบ พร้อมทั้งให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ปรากฏว่าอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับตัวแปรทดลองดังกล่าวมีน้อยกว่าอัตราการตอบจากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบไม่เจาะจงและให้คำมั่นสัญญาเหมือนกัน นอกจากนี้สก๊อต (Scott, quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 446) ได้พบว่า ไม่ว่าจะให้ผู้ตอบระบุชื่อหรือไม่ระบุชื่อก็ตาม อัตราการตอบแบบสอบถามทั้งแบบระบุชื่อและไม่ระบุชื่อไม่แตกต่างกัน

แต่งงานวิจัยของ สุภาพร โกเสงกุล (2522) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ

4.2 คำมั่นสัญญาว่าจะให้ของตอบแทน (reward)

มารโลนี (Maloney 1954, quoted in Linsky 1975 : 97) ได้ทดลองให้ของตอบแทนด้วยเงิน 25 เซ็นต์ ปรากฏผลว่าได้อัตราการตอบกลับคืนจากกลุ่มทดลอง 86% และจากกลุ่มควบคุม 34% ในทำนองเดียวกัน เคฟาร์ท และ เบรสเลอร์ (Kephart and Bressler, quoted in Linsky 1975 : 97-98) ซึ่งให้ของตอบแทนเป็นเงิน 25 เซ็นต์ ปรากฏว่าได้อัตราการตอบกลับคืนจากกลุ่มควบคุมเท่ากับ 52% และได้อัตราการตอบจากกลุ่มทดลอง 70%

สำหรับในประเทศไทยได้มีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้เช่นกัน อัญชลี คงมั่น (2522) ได้ทดลองโดยใช้ตัวอย่างประชากรเป็นครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

สายสามัญ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์สูงกว่าไม่ให้สิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าระยะที่ 2 และที่ 3

5. การกำหนดวันส่งแบบสอบถาม

เจมส์ อาร์. เฮนรี่ (James R. Henry 1976 : 374-375) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนระหว่างกลุ่มที่กำหนดวันส่งและไม่กำหนดวันส่ง ปรากฏผลว่าอัตราการตอบแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 25.6% ของกลุ่มทดลอง และ 18.6% ของกลุ่มควบคุม

เนวินและฟอร์ด (Nevin and Ford 1976 : 116-118) ได้ทำการทดลองผลของการกำหนดวันส่งและการข่มขู่ โดยกำหนดวันส่งเป็นระยะ คือ 5 วัน, 7 วัน และ 9 วัน ปรากฏผลว่าอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนจากทั้ง 3 ระยะไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 43.0%, 48.5% และ 53.4% ตามลำดับ และ 49.8% จากกลุ่มควบคุม แต่ได้ข้อเสนอนะ 2 ข้อคือ ข้อแรก ถ้ายึดกำหนดวันส่งออกไปจะยิ่งได้แบบสอบถามกลับมากขึ้น ข้อสอง อัตราการตอบกลับคืน จะกลับมามากภายในช่วง 7 วัน เพราะฉะนั้นอาจจะกล่าวได้ว่า เวลา 7 วันหลังจากส่งแบบสอบถามออกไปเป็นเวลามาตรฐานสำหรับการส่งแบบสอบถามกลับคืน

6. ลายเซ็นของผู้วิจัย

ในกรณีนี้ลายเซ็นของผู้วิจัยมี 2 แบบคือ ผู้วิจัยเซ็นชื่อในแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง กับผู้วิจัยใช้การเซ็นชื่อแบบอัดสำเนา คือ เซ็นครั้งเดียวในกระดาษไขก่อนที่จะเอาไปอัดสำเนา

จากผลการวิจัยของคลาวเซนและฟอร์ด (Clausen and Ford 1947 : 501) พบว่า ผลการตอบจากแบบสอบถามที่เซ็นชื่อโดยผู้วิจัยจริง ๆ ในแบบสอบถามกับการเซ็นชื่อแบบอัดสำเนาให้ผลไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของคาวาชและอเลียโมนี (Kawash and Aleamoni 1971 : 590-591)

โรเชอร์ (Rocher, quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 445)

พบว่า ถ้าทำการทดสอบเปรียบเทียบการเขียนตำแหน่งหรือคุณภาพของผู้วิจัยจะได้รับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับมากกว่าไม่เขียน เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 81.0% กับ 55.0% ซึ่งอัตราการตอบกลับของ 2 กลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับสิทธิของกระต่ายที่ใช้ทำแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามที่ใช้วัสดุอย่างดี มีสีสวยสะอาดตา จะเป็นสิ่งประทับใจผู้ตอบ และทำให้ผู้ตอบตระหนักถึงคุณค่าของแบบสอบถามอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นผลทำให้อัตราการตอบกลับคืนสูงขึ้นกว่าอัตราการตอบของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างไม่พิถีพิถัน (Kanuk and Berenson, 1975 : 446) ควรระมัดระวังในการเลือกสีให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกใช้สีที่ไม่ขัดความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่สอดคล้องกัน เนื้อเรื่องที่ถาม เช่น ไม่ควรใช้กระต่ายสีชมพู ซึ่งเป็นสีที่อ่อนหวาน นุ่มนวล สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับสิทธิของสตรี เป็นต้น (Berdie and Anderson, 1974 : 56-57)

โปรเฟสเซอร์ อีสวูด (Eastwood 1940, quoted in Robinson and Agisim 1951 : 419) แห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีต่าง ๆ ผลปรากฏว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเหลือง ได้รับการตอบกลับมากที่สุด รองลงมาคือ กระดาษสีชมพู และเขาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยสีเข้ม จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนน้อยกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีอ่อน

วิลโลว์ธอม ศาครวิล (2522) ได้ศึกษาผลจากการใช้แบบสอบถามสีขาว เขียว ฟ้ำ และชมพู พบว่า อัตราการตอบกลับคืนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับแบบสอบถามทั้ง 4 สี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ แบบสอบถามสีเขียวก่อนและสีฟ้า มีอัตราการตอบกลับคืนสูงกว่าแบบสอบถามสีขาว และแบบสอบถามสีเขียวก่อนมีอัตราการตอบกลับคืนสูงกว่าแบบสอบถามสีชมพู

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถาม

มักจะเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า แบบสอบถามที่มีขนาดสั้นหรือมีคำถามน้อยข้อ จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูงกว่าแบบสอบถามที่มีขนาดยาวหรือคำถามมากข้อ ทั้งนี้

เนื่องจากแบบ สอบถามที่มีขนาดสั้นต้องการเวลาในการตอบน้อยกว่า ผู้ตอบจึงมักจะเต็มใจตอบ และเต็มใจส่งกลับคืน ไม่ถือว่าเป็นการรบกวนมาก จอห์น ดับบลิว เบสท์ (John W. Best 1981 : 166) กล่าวว่า แบบ สอบถามที่ดี ควรจะมีขนาดสั้นที่สุด เท่าที่จะสามารถครอบคลุม ประเด็นที่สำคัญได้ทั้งหมด แบบ สอบถามที่ยาว ๆ มักจะถูกโยนลงตะกร้าขยะไป อุทุมพร ทองอุไทย (2519 : 26) ให้คำแนะนำในการสร้างแบบ สอบถามไว้ว่า ตัวประกอบที่มีความสำคัญต่อ อัตราการตอบกลับของแบบ สอบถามประการหนึ่ง ก็คือ ความยาวของแบบ สอบถาม ในการสร้าง แบบ สอบถามไม่ควรสร้างให้ยาวมากนัก

ในต่างประเทศ ได้มีผู้วิจัยหลายท่าน พยายามศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ ของแบบ สอบถามขนาดสั้น และขนาดยาว อาทิเช่น จากการศึกษาของ สก๊อต (Scott 1961, quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 442) ปรากฏว่า ไม่พบความแตกต่างระหว่างระหว่างอัตราการตอบของแบบ สอบถามขนาดสั้นและขนาดยาว (90.5% และ 89.6%) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพลเมืองชาวอังกฤษ จำนวน 4,536 คน เช่นเดียวกันกับ สเตตโต (Stetto 1940, quoted in Kanuk and Berenson 1975 : 442) ที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบ สอบถามที่ยาว 10 หน้า 25 หน้า และ 35 หน้า (รวมแบบ สอบถาม 10 หน้า และ 25 หน้าเข้าด้วยกัน) ซึ่งมีอัตราการตอบกลับเป็น 68%, 60% และ 63% ตามลำดับ การวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย จำนวน 300 คน

ในปี 1973 ดักลาส อาร์ เบอร์ดี้ (Douglas R. Berdie) ได้ทดลองใช้แบบ สอบถามที่ยาว 1 หน้า 2 หน้า และ 4 หน้า โดยมีการควบคุมเนื้อหาของแบบ สอบถามทั้ง 3 ขนาด ให้มีโครงสร้างอย่างเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน ผลปรากฏว่า อัตราการตอบของแบบ สอบถามเป็น 64%, 65% และ 42% ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าแบบ สอบถามที่สั้นกว่า มีแนวโน้มที่จะมีอัตราการตอบสูงกว่า แต่จากการ ทดสอบด้วยไควสแควร์พบว่าความยาวของแบบ สอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบของ แบบ สอบถาม

วิลโลว์รธ สากรวิมล (2522) ได้ศึกษาผลจากการใช้แบบ สอบถามที่มีความยาว 4 หน้า, 8 หน้า และ 12 หน้า พบว่า กลุ่มที่ได้รับแบบ สอบถามที่มีความยาว 4 หน้า มีอัตรา



การตอบกลับ คั้น สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า แต่ไม่สูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว 8 หน้า ส่วนแบบสอบถามที่มีความยาว 8 หน้า และ 12หน้านั้น มีอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับข้อความ (Item)

ในกรณีที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับคำถามที่มีและไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบมักจะต้องเกี่ยวข้องกับตัวแปร "การไหลลื่น" เสมอ ผลการวิจัยของฟิชเชอร์ (Fischer, quoted in Futrell and Swan) พบว่า สำหรับคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนแล้ว อัตราการตอบแบบสอบถามกลับของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุให้เขียนชื่อ และไม่ระบุให้เขียนชื่อไม่แตกต่างกัน และพบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามจะมีความแตกต่างกัน ถ้าคำถามนั้นมีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

งานวิจัยของฟูเทรลและสวอน (Futrell and Swan 1977 : 613) พบว่า แม้จะกำกับให้ผู้ตอบลงชื่อหรือไม่ลงชื่อในแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบก็ตาม แนวการตอบทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน รวมทั้งอัตราการตอบกลับก็ไม่แตกต่างกันด้วย

สุภาพร โกเชงกุล (2522) ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดหน้าของแบบสอบถาม (Lay-out)

การจัดหน้า (Lay out) หมายถึง การกำหนดว่าจะให้องค์ประกอบต่าง ๆ ของหน้า เช่น ตัวพิมพ์ คำสั่ง ข้อคำถาม ตัวเลือก ภาพ ฯลฯ วางอยู่ ณ ตำแหน่งใดจึงจะเหมาะสมที่สุด

การจัดหน้ามีจุดมุ่งหมายดังนี้คือ

1. ทำให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจของผู้อ่าน (Attracting)
2. เพื่อช่วยให้ผู้อ่านได้รับข่าวสาร หรือข้อสนเทศอย่างรวดเร็ว (Helping)
3. สร้างความทรงจำและความน่าสนใจต่อผู้อ่าน (Recognizing)

4. เพื่อสร้างบุคลิกลักษณะหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารฉบับนั้น ๆ (Personality)

5. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องหรือข่าวสาร (Grading)

รายงานการวิจัยของ วิจิตรฯ ประสาทเวทย์กุล (2522) ซึ่งได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า อัตราการตอบของแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าอัตราการตอบของแบบสอบถามแบบธรรมดา (อัตราการตอบ ร้อยละ 68.83 และร้อยละ 59.00 ตามลำดับ)

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตาม (Follow-up)

การติดตามแบบสอบถามเป็นวิธีการกระตุ้นให้อัตราการตอบสูงขึ้นอย่างได้ผลที่สุดเท่าที่ค้นพบมา (Kanuk and Berenson 1975 : 441) การวิจัยที่ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ โดยไม่มีการติดตามมักจะได้รับแบบสอบถามกลับมาในอัตรา 20-65% เท่านั้น (Berdie and Anderson 1974 : 67) ดังนั้นการติดตามแบบสอบถามจึงเป็นขั้นตอนที่จำเป็นขั้นหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ส่งไปทางไปรษณีย์ การติดตามแบบสอบถามอาจกระทำได้โดยการเตือน ขอเรื่อง หรือวิงวอน ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์บัตร จดหมาย โทรเลข หรือการ์ดแบบตลก ๆ

การติดตามแบบสอบถามควรยึดหลักต่อไปนี้

1. พยายามการหลีกเลี่ยงการบังคับผู้ตอบ โดยติดตามผ่านทางผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบ เพราะอาจทำให้ผู้ตอบตอบอย่างไม่เต็มใจ ซึ่งจะมีผลต่อความตรงของข้อมูล
2. แจ้งให้ผู้ตอบทราบว่า ในกรณีที่มิมีปัญหาในการตอบหรือต้องการแบบสอบถามชุดใหม่ จะติดต่อใคร ที่ใด

3. การทำจดหมายติดตาม ควรทำอย่างประณีต

4. เพื่อความประหยัดควรส่งแบบสอบถามชุดใหม่ไปให้ผู้ตอบในการติดตาม

5. การกำหนดช่วงเวลาของการติดตามแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของผู้วิจัย

เบอร์ดี และ แอนเดอร์สัน (Berdie and Anderson 1974 : 225-257) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของวิธีการติดตามแบบต่าง ๆ โดยศึกษาร่วมไปกับการวิจัยเรื่องงาน

ในหน้าที่ผู้ช่วยสอน (Graduate Assistants) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยมิชิแกน จำนวน 3,627 คน โดยจำแนกเป็นผู้บริหาร 210 คน อาจารย์ที่ ทำหน้าที่สอน 344 คน ผู้ช่วยสอน 2,288 คน และนิสิตปริญญาตรี 785 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งมีข้อความแตกต่างกันออกไปตามกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามภายในกำหนดเวลาของการส่งครั้งแรกทุกคนจะได้รับการติดตามดังนี้

- การติดตามครั้งที่ 1 ใช้การโทรไปออนไลน์ และข้อความที่สุภาพแต่ไม่เป็นทางการ
- การติดตามครั้งที่ 2 ใช้การโทรไปเรด และข้อความตลก ๆ
- การติดตามครั้งที่ 3 ใช้การโทรไปคาเฟ่ในช่วงที่ว่างเปล่า และข้อความตลก ๆ
- การติดตามครั้งที่ 4 ใช้จดหมายแบบราชการ
- การติดตามครั้งที่ 5 ใช้การโทรไปรษณีย์ และข้อความที่สุภาพแต่ไม่เป็นทางการ
- การติดตามครั้งที่ 6 ใช้จดหมายแจ้งให้ทราบว่า จะมีการจับสลากแบบสอบถามที่ส่ง กลับคืน เพื่อให้รางวัล 25 เหรียญ

ผลปรากฏว่า หลังจากการติดตามครั้งที่ 6 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 88% และพบว่า การติดตามแบบตลก ๆ มีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตปริญญาตรี การ ติดตามแบบ สุภาพแต่ไม่เป็นทางการมีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ช่วยสอน และการติดตามโดยใช้จดหมายราชการมีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร

สำหรับในประเทศไทย วิไลวรรณ ศาครวิมล (2522) ได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1,200 คน โดยศึกษาเกี่ยวกับวิธีการ ติดตามแบบสอบถาม จากผลการวิจัยพบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับการติดตาม โดยการใช้อีการ์ดสูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการติดตาม โดยการใช้จดหมายแบบ เป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการ (95.50%, 85.75% และ 90.25% ตามลำดับ)