

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของสี ความยาวของแบบสอบถาม และวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ตลอดจนปฏิบัติการร่วมระหว่างตัวแปรทั้ง ๓ ซึ่งได้แก่ สีของแบบสอบถาม (ขาว เขียว ฟ้ำ และชมพู) ความยาวของแบบสอบถาม (๔ หน้า, ๖ หน้า และ ๑๒ หน้า) และวิธีการติดตาม (จดหมายแบบเป็นทางการ จดหมายแบบไม่เป็นทางการ และการ์ด)

สมมุติฐานของการวิจัย

๑. การใช้แบบสอบถามที่มีสีแตกต่างกันจะมีผลทำให้อัตราการตอบแตกต่างกัน กล่าวคือ อัตราการตอบแบบสอบถามสีต่าง ๆ สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญ
๒. การใช้แบบสอบถามที่มีความยาวแตกต่างกันจะมีผลทำให้อัตราการตอบแตกต่างกัน กล่าวคือ อัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า อย่างมีนัยสำคัญ
๓. การใช้วิธีการติดตามที่ต่างกันจะมีผลทำให้อัตราการตอบต่างกัน กล่าวคือ การติดตามด้วยการ์ดทำให้อัตราการตอบสูงกว่าการติดตามด้วยจดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สุ่มมาจากครูและอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา ๑ ที่ปฏิบัติราชการในปีการศึกษา ๒๕๒๒ จำนวน ๑,๒๐๐ คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

แบบแผนการทดลอง

ออกแบบการทดลองตามแผนแบบ $4 \times 3 \times 3$ แฟคทอเรียล สุ่มสมบูรณ์ ($4 \times 3 \times 3$ Completely Randomized Factorial Design) โดยใช้โมเดลผลกำหนด (Fixed - effects Model)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

๑. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียนซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

๑.๑ สี ได้แก่ สี ขาว เขียว ฟ้า และชมพู

๑.๒ ความยาว กำหนดให้ยาว ๔ หน้า ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า โดยแต่ละ

ขนาดมีทั้ง ๔ สี จำนวนเท่า ๆ กัน ควบคุมโครงสร้างของเนื้อหา และแบบฟอร์มให้เป็นอย่างเดียวกันทั้ง ๓ ขนาด

๒. จัดหมายติดตามแบบสอบถาม แบบเป็นทางการ

๓. จัดหมายติดตามแบบสอบถาม แบบไม่เป็นทางการ

๔. การ์ดที่สื่อความหมายของการติดตามแบบสอบถาม

๕. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทาง

ไปรษณีย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน ๑,๒๐๐ ฉบับ ไปให้กลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง ๓๖ กลุ่ม โดยหีบส่งทางไปรษณีย์พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ และติดแสตมป์ สำหรับการส่งกลับด้วยรวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น ๔ สัปดาห์ (๑๑ มกราคม ๒๕๒๓ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๒๓) และกำหนดให้เป็นการส่งตามกำหนดเวลาโดยไม่ต้องติดตาม ๓ สัปดาห์ การติดตามครั้งที่หนึ่ง ๓ สัปดาห์ และการติดตามครั้งที่สอง ๓ สัปดาห์ เมื่อสิ้นเวลาของการติดตามครั้งที่สองแล้ว ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน ๒๒ คน ซึ่งเป็นผู้ที่ส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลา ๑๒ คน และผู้ที่ไม่ได้ส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลา (ผู้ที่ได้รับการติดตามแบบสอบถาม) ๑๐ คน ทั้งนี้เพื่อทราบความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ และเป็นการตรวจสอบผลการวิจัยอีกทางหนึ่งด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับอัตราการตอบ มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. หาสัดส่วนการตอบของกลุ่มทดลองแต่ละกลุ่ม และคำนวณเป็นร้อยละ
๒. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ๔×๓ (สี่ \times ความยาว)
๓. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ $๔ \times ๓ \times ๓$ (สี่ \times ความยาว \times วิธีการติดตาม)
๔. ทดสอบความแตกต่างของสัดส่วนเป็นรายคู่ เมื่อการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีนัยสำคัญ ด้วย Z - test

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็น วิเคราะห์โดยการนับจำนวนความถี่ และเรียงลำดับความคิดเห็นตามจำนวนความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามลำดับของสมมุติฐานได้ดังนี้

๑. ผลจากการใช้แบบสอบถามสีเขียว สีขาว สีฟ้า และชมพู พบว่าในช่วงก่อนการติดตามอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทั้ง ๔ สี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาในช่วงหลังการติดตามแล้ว พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทั้ง ๔ สี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) โดยกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีเขียว และสีฟ้า มีอัตราการตอบสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีขาว และกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีเขียวมีอัตราการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีชมพู ส่วนกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีเขียวและสีฟ้า สีขาวและสีชมพู สีฟ้าและสีชมพู มีอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน

๒. ผลจากการใช้แบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า พบว่าในช่วงก่อนการติดตามอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทั้ง ๓ ขนาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาในช่วงหลังการติดตามแล้วพบว่า อัตราการตอบของทั้ง ๓ กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) โดยกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า มีอัตราการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๑๒ หน้า แต่ไม่สูงกว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๘ หน้า ส่วนแบบสอบถามที่มีความยาว ๘ หน้า และ ๑๒ หน้า นั้น มีอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน

๓. ผลจากการติดตามแบบสอบถามโดยการใช้จดหมายแบบเป็นทางการ จดหมายแบบไม่เป็นทางการ และการ์ด พบว่าภายหลังการติดตามทั้ง ๒ ครั้งแล้วอัตราการตอบของทั้ง ๓ กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) และการติดตามโดยการใช้การ์ด ทำให้อัตราการตอบสูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการ การใช้จดหมายแบบไม่เป็นทางการทำให้อัตราการตอบสูงกว่าการใช้จดหมายแบบเป็นทางการ

๔. ไม่พบว่ามีปฏิกริยาร่วม (Interactions) ระหว่างสีกับความยาว สีกับวิธีการติดตาม และความยาวกับวิธีการติดตาม ตลอดจนปฏิกริยาร่วมระหว่างตัวแปรทั้ง ๓ (สี X ความยาว X วิธีการติดตาม)

๕. ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากรเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ สรุปได้ดังนี้

๕.๑ กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับนิสิต เพราะเป็นการประหยัดดี กลุ่มตัวอย่างประชากรยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิต และเชื่อถือผลการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

๕.๒ กลุ่มตัวอย่างประชากร เสนอแนะลักษณะของแบบสอบถามที่ต้องการว่าควรเป็นเรื่องที่ท้าทาย น่าสนใจ จัดทำอย่างประณีต สวยงาม ใช้ภาษาง่าย ๆ สั้นกระชับรัด และตอบง่าย ๆ

๕.๓ เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างประชากรส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลา ได้แก่ มีความเกรงใจ ตระหนักถึงความสำคัญของแบบสอบถาม เรื่องที่ถ่ามน่าสนใจ และเห็นใจในความพยายามของผู้วิจัย ที่ได้จัดทำแบบสอบถามอย่างประณีต และใช้วัสดุอย่างดี

๕.๔ เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างประชากร ไม่ส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลา ได้แก่ ลืมตอบ ไม่มีเวลาว่าง ไม่ชอบตอบแบบสอบถาม และไม่ได้รับแบบสอบถาม

๕.๕ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ได้รับการติดตามแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการที่ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามนั้นไม่ถือว่า เป็นการรบกวนแต่อย่างใด และชอบการติดตามด้วยการดี เพราะเห็นว่าแปลกดี และเมื่อเปรียบเทียบการติดตามโดยการใช้จดหมายแบบเป็นทางการ กับไม่เป็นทางการ แล้วกลุ่มตัวอย่าง ชอบจดหมายแบบไม่เป็นทางการมากกว่า เพราะให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ดีกว่า

อภิปรายผลการวิจัย

๑. สำหรับตัวแปรสีของแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าภายหลังการศึกษาดัชนีการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีเขียว และสีฟ้า สูงกว่าดัชนีการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (๘๓.๖๗%, ๘๑.๖๗% และ ๘๖.๖๗% ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ ๑ ของการวิจัยครั้งนี้ แสดงว่าสีของแบบสอบถามมีอิทธิพลต่อดัชนีการตอบ กล่าวคือ แบบสอบถามสีเขียวและสีฟ้า สามารถกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างประชากรตอบแบบสอบถามได้ดีกว่าสีขาว และสอดคล้องกับที่ ไชแสง ศุขวัฒน์ะ กล่าวไว้ว่า "ในทางจิตวิทยาสีเป็นสิ่งเร้าภายนอกที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้ทางจักขุสัมผัส (Visual perception) ซึ่งอิทธิพลต่อระบบประสาทของมนุษย์ สามารถเปลี่ยนอารมณ์ นิสัยใจคอ และพฤติกรรมของมนุษย์ได้"^๑ เหตุที่ดัชนีการตอบของแบบสอบถามสีเขียว และสีฟ้า สูงกว่าดัชนีการตอบของแบบสอบถามสีขาว นั้น อาจเป็นเพราะว่าสีเขียว และสีฟ้า เป็นสีที่จัดอยู่ในประเภท "สีเย็น" (Cool Colors) ที่ให้ความรู้สึกสดชื่นสบายตา^๒ ทำให้กลุ่มตัวอย่างประชากรพอใจที่จะตอบแบบสอบถามสีเขียวและสีฟ้ามากกว่าแบบสอบถามสีขาว ซึ่งเป็นสีที่กลุ่มตัวอย่างประชากรเคยชินมาก เนื่องจากได้สัมผัสอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน

สำหรับแบบสอบถามสีชมพู ผลการวิจัยพบว่า ดัชนีการตอบของแบบสอบถามสีชมพูและสีขาวไม่แตกต่างกัน (๖๖.๖๗% และ ๘๐.๐๐%) ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานข้อที่ ๑ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากรโดยกลุ่มตัวอย่างประชากรให้เหตุผลว่า

^๑ไชแสง ศุขวัฒน์ะ, "การศึกษาเรื่องการใช้สีกับอาคารโรงเรียนในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๐๖), หน้า ๒๐.

^๒Maitland, Graves, Color Fundamental, (New York : McGraw - Hill Book Co., 1952), pp. 79 - 80.

การที่ไม่ตอบแบบสอบถามสีชมพูนั้นเนื่องมาจากแบบสอบถามอ่านไม่สบายตา และเมื่อพิจารณาประเภทของสีแล้ว สีชมพูจัดอยู่ในประเภท "สีร้อน" (Warm Colors) ซึ่งให้ความรู้สึกว่าการเคลื่อนไหวเมื่อเวลาจ้องมอง^๑ จึงทำให้อ่านไม่สบายตา นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังขัดแย้งกับ ผลการวิจัยของ มิเชล ที แมททีสัน (Michael T. Matteson) ที่พบว่าแบบสอบถามสีชมพูมีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^๒ ผลที่ขัดแย้งกันนี้ อาจเนื่องมาจากระดับความสว่าง (Brightness) ของสีชมพูที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แตกต่างไปจากที่ มิเชล ที แมททีสัน (Michael T. Matteson) ใช้ก็เป็นได้

และเมื่อพิจารณาเฉพาะในช่วงก่อนการติดตาม พบว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามทั้ง ๔ สี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาตามกำหนดเวลาโดยไม่ต้องมีการติดตามนั้น เป็นผู้ที่มิชอบนิสัยที่ขอให้ความร่วมมือ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น หรือมีความเกรงใจเป็นทุนอยู่แล้ว ดังนั้นสีของแบบสอบถามจึงอาจไม่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มนี้ก็เป็นที่ได้ และผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาตามกำหนดเวลาก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาภายในกำหนดเวลาเพราะความเกรงใจ อยากให้ความร่วมมือ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ก็เป็นการสนับสนุนเหตุผลดังกล่าวได้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาร้อยละของอัตราการตอบในช่วงก่อนการติดตามแล้วก็จะเห็นว่ามิแนวมโน้มที่อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีเขียว ฟ้ำ และชมพู จะสูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีขาว (๖๔.๓๓% ๖๒.๖๖%, ๖๐.๐๐% และ ๕๖.๖๖% ตามลำดับ) และเมื่อทดสอบค่าสถิติซี(Z - test) เปรียบเทียบเป็นรายคู่แล้วพบว่าในช่วงก่อนการติดตามนี้ กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีเขียวมีอัตราการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามสีขาวอย่างมีนัยสำคัญ ($P < .05$) ซึ่งแสดง

^๑Ibid.

^๒Michael T. Matteson, "Type of Transmittal Letter and Questionnaire Color as Two Variables Influencing Response Rates in Mail Survey" Journal of Applied Psychology, 59, 1974), : 535 - 536.

ให้เห็นแนวโน้มว่าสัมฤทธิ์ผลต่ออัตราการตอบอยู่บ้าง แต่ยังไม่สูงเพียงพอที่จะมีนัยสำคัญ เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยส่วนรวมในช่วงก่อนการติดตาม

สำหรับตัวแปรความยาวของแบบสอบถาม จากผลการวิจัยที่พบว่าภายหลังการติดตามแบบสอบถามแล้ว อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า สูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่ยาว ๘ หน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = .05$ และ $\alpha = .01$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ ๒ ของการวิจัยครั้งนี้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สแตนตัน (Stanton) ที่พบว่าแบบสอบถามที่สั้นซึ่งมีเพียงคำถามเดียว มีอัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่ยาว ๓ หน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^๑ และสอดคล้องกับที่ กานุก และ เบอร์เรนสัน (Kanuk and Berenson) กล่าวไว้ว่าแบบสอบถามที่มีขนาดสั้น ทำให้อัตราการตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่มีขนาดยาว^๒ แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ ๒ โดยตลอด กล่าวคือ กลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า มีอัตราการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่ยาว ๑๒ หน้า แต่ไม่สูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่ยาว ๘ หน้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า และ ๘ หน้า มีความยาวไม่แตกต่างกันมากพอที่จะทำให้อัตราการตอบแตกต่างกันก็เป็นได้ และเมื่อพิจารณาเฉพาะในช่วงก่อนการติดตาม พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาวทั้ง ๓ ขนาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่ได้กล่าวไว้ในข้อ ๑ ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในกำหนดเวลานั้น เป็นผู้ที่มีอุปนิสัยชอบให้ความร่วมมือ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น หรือมีความเกรงใจเป็นทุนอยู่แล้ว ดังนั้นความยาวของแบบสอบถามอาจจะไม่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มนี้ก็เป็นได้ แต่ถ้ากำหนดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยเป็น ๑๐% ($\alpha = .10$) แล้วจะพบว่าค่า

^๑Stanton, Frank, "Note on the Validity of Mail Surveys", Journal of Applied Psychology 23 (February, 1939) : 95 - 104.

^๒Kanuk and Berenson, "Mail Surveys and Response Rates : A Literature, Review", Journal of Marketing Research : 441.

F ในตารางที่ ๔ หน้า ๗๖ จะมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของสัดส่วน เป็นรายคู่แล้วจะพบว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๔ หน้า มีอัตราการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว ๑๒ หน้า เช่นเดียวกับในช่วงหลังการติดตาม ซึ่งผลการทดสอบนี้ชี้ให้เห็นแนวโน้มของอิทธิพลของความยาวของแบบสอบถามที่มีต่ออัตราการตอบในช่วงก่อนการติดตาม

๓. สำหรับตัวแปรวิธีการติดตามแบบสอบถาม จากผลการวิจัยที่พบว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการติดตามโดยการใช้อีการ์ดสูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการติดตามโดยการส่งจดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการ (๕๕.๕๐%, ๔๕.๗๕ % และ ๕๐.๒๕%) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ ๓ ของการวิจัยครั้งนี้ และผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ได้รับการติดตามแบบสอบถามก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรชอบการติดตามด้วยอีการ์ด เพราะเป็นวิธีการที่แปลกไปจากที่กลุ่มตัวอย่างประชากรเคยพบมาก่อน และเป็นการแสดงถึงความพยายามในการติดตามของผู้วิจัย ซึ่งผลการสัมภาษณ์ก็เป็นการสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากนั้นผลการวิจัย ยังพบว่า การติดตามโดยการส่งจดหมายแบบไม่เป็นทางการ มีอัตราการตอบสูงกว่าการติดตามโดยการส่งจดหมายแบบเป็นทางการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้จดหมายแบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ใกล้ชิดสนิทสนม และเรียกร้องความ เห็นใจได้ดีกว่าการใช้จดหมายแบบเป็นทางการซึ่ง เขียนไปตามแบบฟอร์มมีลักษณะห่างเหิน และจากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่ได้รับการติดตามที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรชอบจดหมายแบบไม่เป็นทางการมากกว่าจดหมายแบบเป็นทางการก็สนับสนุนเหตุผลข้อนี้ เช่นเดียวกัน

จากค่าร้อยละในตารางที่ ๒ และ ๕ จะเห็นว่า การติดตามแบบสอบถามทำให้อัตราการตอบสูงขึ้นจากอัตราการตอบในช่วงก่อนการติดตาม ในทุกระดับของตัวแปรสี และความยาว ซึ่งกล่าวโดยส่วนรวมแล้วการติดตามทำให้อัตราการตอบสูงขึ้นจาก ๖๑.๖๖% เป็น ๕๐.๕๐% (สูงขึ้น ๒๘.๘๘%) ดังนั้นการติดตามจึงเป็นวิธีการที่เพิ่มอัตราการตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลอันนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ การนุก และ เบอร์เรนสัน (Kanuk and Berenson) ที่ว่าการติดตามแบบสอบถาม เป็นวิธีกระตุ้นให้อัตราการตอบสูงขึ้นอย่างได้ผลที่สุดเท่าที่ได้ค้นพบมา^๑ และสอดคล้อง

^๑Ibid.

กับผลการวิจัยของนิโคลส์ และ เมเยอร์ (Nichols and Meyer) ที่พบว่า การติดตามแบบสอบถาม ทำให้อัตราการตอบสูงกว่าการไม่ติดตาม (๕๗.๗% และ ๓๗%)^๑

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

๑. ควรใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสีเขียว และสีฟ้า จะทำให้อัตราการตอบสูงกว่าการใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว
๒. ในการสร้างแบบสอบถาม ควรออกแบบให้สั้นกระชับที่สุด ที่จะสามารถครอบคลุมประเด็นที่สำคัญทั้งหมดได้ คือให้ยาวประมาณ ๔ หน้า หรือยาวไม่เกิน ๘ หน้า
๓. ควรมีการติดตามแบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืนภายในกำหนดเวลาอย่างน้อย ๒ ครั้ง และควรใช้วิธีการติดตามแบบแปลก ๆ เช่น ใช้การ์ด แทนจดหมาย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป ควรศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

๑. ทดลองตัวแปรทั้ง ๓ กับกลุ่มตัวอย่างประชากรอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย โดยการศึกษา ร่วมกับงานวิจัยอื่น ๆ เช่น ทดลองตัวแปรทั้ง ๓ ในการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น
๒. ทดลองเปลี่ยนระดับของตัวแปรทั้ง ๓ เช่น เปลี่ยนสีของแบบสอบถามเป็นสีอื่น เพิ่มหรือลดความยาวของแบบสอบถาม ตลอดจนใช้วิธีการติดตามแบบอื่น ๆ
๓. ทดลองศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร เป็นต้น

^๑Nichols and Meyer, "Timing Postcard Follow - Up in Mail Questionnaire Surveys," quoted in Linsky, "Stimulating Response to Mailed Questionnaires : A Review," Public Opinion Quarterly : 85.