

## บทที่ 2

### วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง ผลของวิธีการตอบ วิธีการส่งทางไปรษณีย์และรูปแบบ การส่งแบบสอบถามที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณคดี ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ เอกสาร และรายงานการวิจัย จึงสรุปรวบรวมและนำเสนอตามลำดับดังนี้

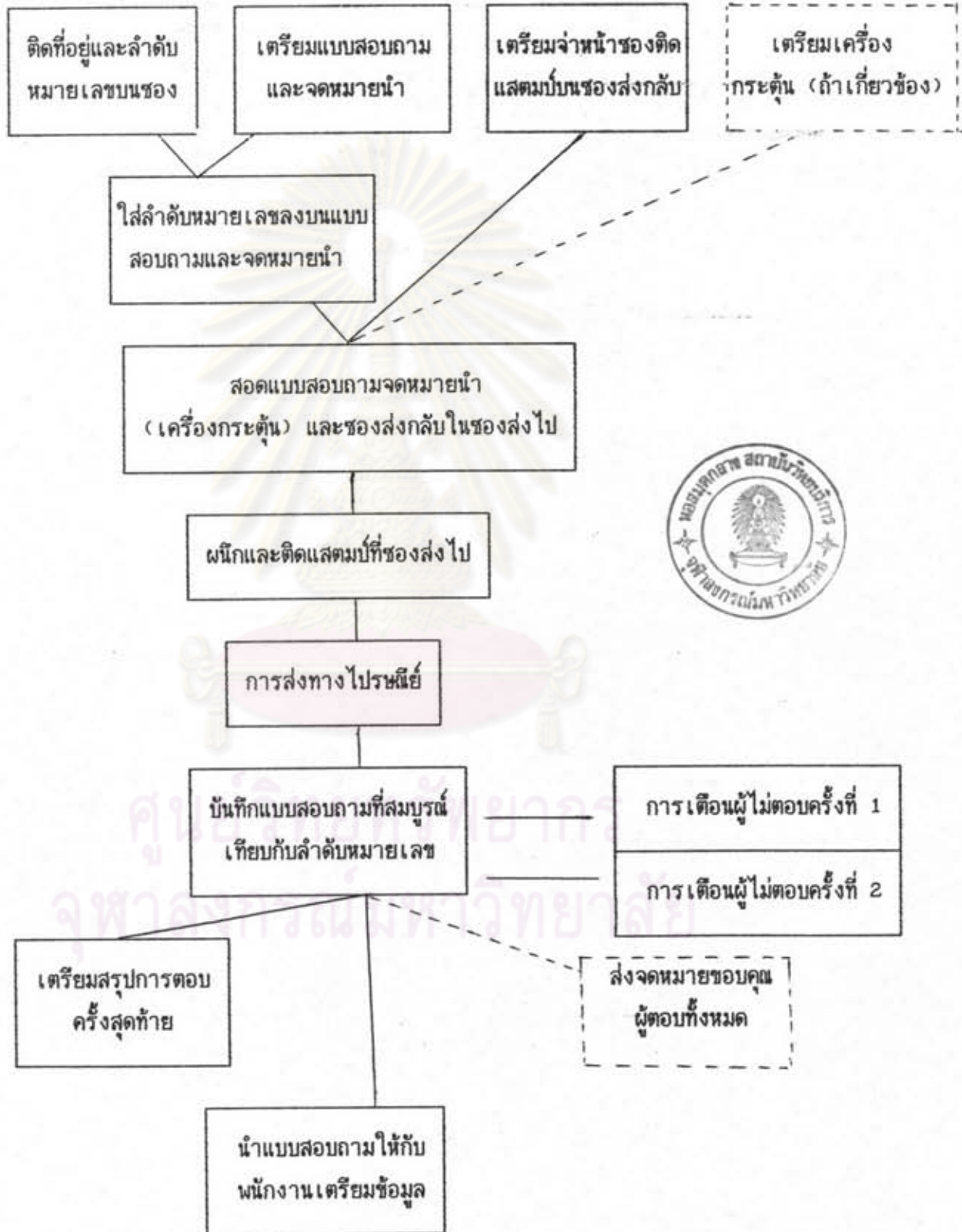
- ตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์
- ตอนที่ 2 บริการไปรษณีย์
- ตอนที่ 3 ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์

##### ลักษณะการสำรวจทางไปรษณีย์

การสำรวจทางไปรษณีย์เป็นการดำเนินงานด้วยตัวเอง ดังนั้น การตกแต่งรูปแบบของการสำรวจทางไปรษณีย์จึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากไปรษณีย์ภัณฑ์เท่านั้นที่จะเป็นสื่อในการติดต่อระหว่างนักวิจัยกับผู้ตอบ ฉะนั้นไปรษณีย์ภัณฑ์จะต้องปฏิบัติงานอย่างได้ผล และมีข้อความสมบูรณ์ในตนเอง ซึ่งทำหน้าที่ประสานงาน จัดเก็บข้อมูลและนำกลับมาที่นักวิจัย ถ้าแบบสอบถามและไปรษณีย์ภัณฑ์สมบูรณ์ และส่งไปทางไปรษณีย์แล้วไม่เปลี่ยนแปลงหรือถูกต้องแล้ว ซึ่งก็เท่ากับว่านักวิจัยถูกติดไปกับเครื่องมือและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น การเตรียมการสำรวจและการส่งทางไปรษณีย์ตามแผนภาพที่ 1 จะต้องได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างมาก เพื่อให้รายละเอียดทุกขั้นตอนเรียงลำดับอย่างถูกต้อง และถ้ามีข้อผิดพลาดหรือดูแลไม่เพียงพออาจทำให้มีจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับลดน้อยลงอย่างแน่นอน ดังนั้นจึงควรทดสอบหรือพิจารณาแก้ไขใหม่หรือทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนำร่องก่อน เพื่อให้แน่ใจว่าการส่งทางไปรษณีย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ 1 แผนภาพการวางแผนการสำรวจทางไปรษณีย์ (Hoinville และ Jowell)



## การผลิตไปรษณียภัณฑ์

ลักษณะและคุณภาพของไปรษณียภัณฑ์และเนื้อหามีผลมากต่ออัตราการตอบการสำรวจทางไปรษณีย์ ดังนั้นจึงควรที่มีการวางแผนเป็นอย่างดีและทำให้ไปรษณียภัณฑ์มีคุณภาพ ถ้าบางส่วนทำด้วยราคาที่สูงมากจะเป็นผลเสียต่อการทำให้ส่วนอื่น ๆ ผุ่มเฟือยไปด้วย แต่ถ้าส่วนประกอบส่วนมากมีคุณภาพสูงจะทำให้อีก 1-2 ส่วน ราคาถูกลงหรือสามารถแยกเอาส่วนที่ตัดออกจากส่วนที่มีคุณภาพสูงกว่าได้ ซึ่งนักวิจัยจะต้องประเมินงบประมาณและกะประมาณอัตราการตอบแล้วจึงตัดสินใจในคุณภาพของสิ่งที่ส่งทางไปรษณีย์ ส่วนมากไปรษณียภัณฑ์ประกอบด้วยวัสดุการพิมพ์ ก่อนการพิจารณาไปรษณียภัณฑ์แต่ละส่วนจะต้องประยุกต์เข้ากับส่วนประกอบทั้งหมดซึ่งได้แก่ กระดาษ สี ขนาด การพิมพ์ การวางแบบ การเข้าเล่ม และการสอดซอง

คุณภาพของกระดาษที่ใช้ในการส่งทางไปรษณีย์มีผลทำให้ผู้รับรู้สึกประทับใจ ซึ่งกระดาษที่ใช้ควรเป็นขนาด 20 ปอนด์หรือมากกว่าเพื่อไม่ให้เกิดการพิมพ์ทะลุหน้ากระดาษสำหรับการสำรวจที่มีมารยาทมากไปรษณียภัณฑ์ควรใช้กระดาษที่มีเศษผ้าอยู่ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้กระดาษควรมีผิวเรียบ กระดาษและซองจดหมายจะใช้ควบคู่กัน ซองจดหมายที่มีรูปแบบและการพับโดยเฉพาะในจำนวนมาก ๆ จะถูกกว่าและควรซื้อทั้งหมดในเวลาและจากแหล่งเดียวกัน

สีที่สดใสหรือสีที่ไม่คุ้นเคยไม่นำมาให้ใช้ เพราะอาจจะให้ผลในทางลบ กระดาษสีขาวจะใช้กันเสมอ และบางทีสีเทาอ่อน สีเขียวมะกอก หรือสีครีมจะเหมาะสมกับสิ่งที่ส่งทางไปรษณีย์คุณภาพสูง และควรหลีกเลี่ยงกระดาษสีชมพู น้ำเงิน หรือสีเหลือง สำหรับหมึกดำมักจะใช้กันเสมอในการสำรวจทางไปรษณีย์ ส่วนการพิมพ์ 2 สี เกือบไม่เป็นที่ต้องการ แบบสอบถามที่มีจุดเด่นหรือแยกจากส่วนอื่นจะมีประสิทธิภาพเท่ากับการใช้สี ส่วนจดหมายที่มีตราและซองที่พิมพ์สามารถใช้เป็นจดหมายนำ และส่งทางไปรษณีย์ได้ถึงแม้ว่าจะมีหลายสีก็ตาม และที่อยู่บนซองส่งกลับก็พิมพ์เช่นเดียวกัน ส่วนลายเซ็นในจดหมายนำควรใช้ปากกาหมึกน้ำเงินมากกว่าสีดำเพราะจะทำให้ดูชัดเจนกว่า



สำหรับจดหมายนำและแบบสอบถามควรมีขนาดมาตรฐาน  $8\frac{1}{2} \times 11$  นิ้ว ขนาดที่เล็กกว่านี้ไม่ค่อยใช้กัน และควรหลีกเลี่ยงการใช้กระดาษขนาด  $8\frac{1}{2} \times 14$  นิ้ว ของขนาดเบอร์ 10 เป็นขนาดมาตรฐานที่ใช้สำหรับการสำรวจเนื่องจากสามารถบรรจุกระดาษขนาดจดหมายได้หลาย ๆ แผ่น ส่วนของส่งกลับควรจะเป็นเบอร์ 9 เพื่อสอดเข้าไปพอดีกับช่องที่ส่งไปทางไปรษณีย์โดยไม่มีการพับ เมื่อไปรษณีย์ภัณฑ์มีขนาดใหญ่ควรรู้ใช้ของขนาดใหญ่ดีกว่าการพับหลายครั้งซึ่งจะทำให้ไปรษณีย์ภัณฑ์หนา

ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์แบบจุดจะมีตัวอักษรที่ไม่คมชัด ถึงแม้จะราคาถูก เครื่องพิมพ์ไฟฟ้าที่ดีและใช้ผ้าหมึกในการพิมพ์จะให้ตัวพิมพ์ที่ชัดเจนแต่ไม่สวย แต่ถ้าเป็นตัวพิมพ์แบบตอกจะคมชัดกว่าและคงที่กว่า ขนาดในการพิมพ์ที่พอดี คือ 12 ตัวอักษรต่อนิ้ว ถ้าใช้ขนาด 10 ตัวอักษรต่อนิ้วจะง่ายต่อการอ่านของผู้สูงอายุ แต่จะทำให้มีที่ว่างมาก ส่วนขนาด 15 ตัวอักษรต่อนิ้ว ไม่ควรใช้ในคำถามและมาตรฐาน แต่สามารถใช้ได้ดีกับรหัสคำตอบและการบันทึก เครื่องพิมพ์อาจปรับซ้าย-ขวาเพื่อให้ความยาวในแต่ละบรรทัดเท่ากันและขอบขวาตรง และควรรู้ที่ว่างและตัวอักษรได้สัดส่วนกัน ทุก ๆ สิ่งในไปรษณีย์ภัณฑ์ ยกเว้นจดหมายนำควรมีพิมพ์อย่างธรรมดามากกว่าการใช้เครื่องถ่ายสำเนาหรือวิธีอื่น ๆ

สิ่งสำคัญของการสำรวจทางไปรษณีย์ก็คือรูปร่างหน้าตาของไปรษณีย์ภัณฑ์เพราะจะมีผลต่ออัตราการตอบและความล่าเอียง หลักสำคัญคือใช้แบบตามธรรมดา เช่น ที่อยู่บนซองควรเริ่มที่ตรงกลาง และควรมีที่อยู่สำหรับส่งกลับอยู่บนมุมซ้ายด้านบน และไม่ควรมีพิมพ์สิ่งใดทางด้านหลัง จดหมายนำควรมีขอบกว้างและพิมพ์เรียบ ๆ ไม่มีรอยลบ เว้น 1 ช่อง และ 2 ช่อง ระหว่างย่อหน้า ส่วนการวางแบบของแบบสอบถามควรให้ง่าย สะอาด ตามธรรมดาและที่สำคัญทุกหน้าของแบบสอบถาม ควรมีที่ว่างกว้าง ๆ มองดูสะอาดและเรียบง่าย และควรมีหลายหน้ามากกว่าการมีเนื้อหาที่แน่นเกินไป ดังนั้นการพิมพ์ควรเว้นบรรทัด  $1\frac{1}{2}$  ช่อง หรือ 2 ช่อง และแต่ละตอนควรเว้น 2 หรือ 3 ช่อง การทำเช่นนี้ทำให้มองดูง่ายสำหรับผู้ตอบ จึงมีผลทำให้อัตราการตอบ ความตรงและความเที่ยงของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามส่วนมากจะมีหลายหน้า ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการเย็บรวมเข้าด้วยกัน เพื่อไม่ให้แยกออกจากกันหรือเรียงลำดับผิด ส่วนจดหมายนำซึ่งโดยปกติจะไม่ส่งกลับคืน

ดังนั้นจึงไม่ต้องเย็บรวมติดกับแบบสอบถาม แบบสอบถามที่มีหลายหน้าสามารถพิมพ์ทั้งสองด้านแล้วใช้ลวดเย็บที่มุมบนด้านซ้าย ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีที่ถูกที่สุด แต่ดึงดูดใจน้อยที่สุด อีกวิธีที่ดูสะอาดสวยมากกว่า คือการพิมพ์แบบสอบถามด้วยกระดาษที่ใหญ่กว่า แล้วพับให้มีขนาดหน้าเท่าจดหมาย ดังนั้น กระดาษที่พิมพ์ 4 หน้า ขนาด 11 X 17 นิ้ว สามารถพับให้มีขนาดเท่าจดหมายเป็น 2 แผ่น แต่ไม่เป็นประโยชน์ที่จะใช้กระดาษใหญ่และการพับเป็น 2 เท่าหรือมากกว่า เพราะหน้ากระดาษจะไม่ชัดเจนต่อผู้ตอบ สำหรับแบบสอบถามที่มี 6 หน้า อาจจะใช้การพับ โดยใช้กระดาษขนาด 11 x 17 นิ้ว 1 แผ่น ทำเป็นปกแล้วใช้กระดาษขนาดเท่าจดหมายสอดเข้าข้างใน ซึ่งในกรณีนี้อาจจะไม่ต้องเย็บด้วยลวด แต่วิธีการเย็บแบบสอบถามจำนวนหลาย ๆ หน้า ที่ติดตามประทับใจมากที่สุด ก็คือการเย็บเป็นเล่ม (booklet) โดยใช้กระดาษขนาด 11 x 17 นิ้ว พิมพ์และพับครึ่งแล้วเย็บด้วยลวดซึ่งจะทำให้ไม่แยกจากกัน และลำดับหน้าก็เห็นได้ชัด และสามารถใส่ในซองใหญ่ส่งทางไปรษณีย์ได้ หรือถ้ามีเพียง 2-3 หน้า ก็อาจจะพับเป็นสองเท่าแล้วสอดในซองเบอร์ 10

ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ใส่เข้าไปในซอง จัดว่าเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ที่จะส่งไปยังผู้รับหลักโดยทั่วไปควรเลือกซองที่เหมาะสมกับการบรรจุ หลีกเลียงไปรษณีย์ภัณฑ์ที่หนาหรือโป่งนูน ตัวอย่างเช่น ควรใช้ซองในการส่งกลับขนาดเบอร์ 9 ถ้าซองในการส่งไปและส่งกลับมีขนาดเท่ากัน ซองส่งกลับจะต้องพับเป็นสองเท่าแล้วสอดเข้าไปในซองที่ส่งไป จะทำให้ไปรษณีย์ภัณฑ์มีขนาดใหญ่และหนา โดยปกติควรพับจดหมายนำด้วย หรือสอดเข้าไปในแบบสอบถาม แล้วใส่ไว้ทางด้านหน้าหรือหลังซอง ถ้าเป็นไปได้ควรจัดเรียงการใส่ซองโดยให้จดหมายนำเป็นสิ่งแรกแล้วตามด้วยแบบสอบถาม และก่อนที่จะส่งไปรษณีย์ก็ควรตรวจสอบอีกครั้งเพื่อความแน่ใจว่าได้กระทำไปด้วยความถูกต้องแล้ว

### การบริการและผู้ขาย

ปกติบุคคลหรือหน่วยงานทุกคนจะมีประสบการณ์ในการเตรียมและส่งทางไปรษณีย์ ดังนั้นการเตรียมและการสำรวจทางไปรษณีย์อาจจะเห็นได้ไม่ชัดในแง่ที่เป็นงานที่

ยากและต้องใช้เวลา มีเพียง 2-3 หน่วยงานหรือเฉพาะบุคคลเท่านั้นที่มีประสบการณ์ในการเตรียมและส่งทางไปรษณีย์ โดยส่งไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนเป็นร้อยหรือนับไปยังผู้รับที่ไม่เคยติดต่อก่อน ซึ่งนับได้ว่าเป็นงานที่ใหญ่และใช้วัตถุดิบมากสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่สร้างก็ต้องเหมือนกันด้วย ถ้ามีข้อผิดพลาดบางอย่างหรือความไม่เพียงพอจะทำให้จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์เพิ่มทวีขึ้น ดังนั้นทุก ๆ รายละเอียดของงานสมควรที่จะเอาใจใส่และดูแลอย่างแท้จริงมากกว่าการเตรียมจดหมายฉบับเดียวหรือไปรษณีย์ภัณฑ์สำหรับกลุ่มเล็ก ๆ แต่นักวิจัยหรือหน่วยงานที่สนับสนุนก็ไม่จำเป็นต้องเตรียมการสำรวจทางไปรษณีย์ไปเสียทุก ๆ งาน เนื่องจากมีผู้ขายหรือหน่วยบริการหรือบุคคลที่ชำนาญการผลิตสิ่งต่าง ๆ หรืองานเพื่อการสำรวจทางไปรษณีย์ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามระดับความรู้ความชำนาญ คุณภาพของงาน ปริมาณที่เขาควบคุม ขอบเขตของสินค้าและบริการที่เสนอ ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องการเพื่อการส่งจดหมาย หน่วยบริการหรือผู้ขายแบ่งเป็น 8 ประเภท ซึ่งนักวิจัยที่มีความรับผิดชอบจะต้องประเมินความต้องการผู้ช่วยภายนอก ตรวจสอบคุณภาพและการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยเพื่อนำวัสดุมาใช้ในการเตรียมการสำรวจทางไปรษณีย์ ได้แก่

1. แหล่งรายชื่อ ในการสำรวจทางไปรษณีย์ บางครั้งนักวิจัยหรือผู้สนับสนุนจะมีรายชื่ออยู่แล้ว หรือรายชื่ออาจจะอยู่ในบันทึกส่วนบุคคลหรือนักวิทยภายใน บางครั้งรายชื่อในบ้านอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องมาจากแหล่งภายนอก เช่น ร้านขายปลีกต้องการสำรวจลูกค้าที่มีบัตรเครดิตก็ควรรวบรวมรายชื่อจากการสมัครมีบัตรเครดิตในแผนกบัญชี หรือในกรณีผู้สมัครรับเลือกตั้งอาจจะต้องสำรวจเพื่อหาอาสาสมัครทำการโฆษณาเผยแพร่ ผู้สนับสนุนจะต้องมีรายชื่อในบ้าน ซึ่งรายชื่ออาจจะต้องเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องหารายชื่อจากแหล่งอิสระ นอกจากนี้ยังมีการวิจัยเชิงสำรวจทางไปรษณีย์ที่ต้องการส่งไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานย่อยของทางราชการซึ่งมีพื้นที่ทางภูมิศาสตร์แน่นอนหรือลักษณะทางประชากรแน่นอน หรือทำการสำรวจทางไปรษณีย์กับประชากรที่เฉพาะเจาะจง เช่น มีอาชีพหรือตำแหน่งที่แน่นอนหรือในบางเงื่อนไขหรือคุณสมบัติเฉพาะ ซึ่งในกรณีนี้ผู้สนับสนุนไม่น่าจะมีรายชื่อล่วงหน้าแต่รายชื่อจะต้องได้มาจากหน่วยงานเฉพาะที่จัดเตรียมและรวบรวมไว้เป็นบัญชีรายชื่อ รายชื่ออาจได้จากบริษัทที่จัดการและขายรายชื่อโดยเฉพาะ ในรายชื่อ

จะมีชื่ออยู่มากกว่าที่จะนำไปใช้เป็นตัวอย่างจริง ดังนั้นจึงต้องมีการเลือกตัวอย่างตาม กระบวนการสุ่มตัวอย่าง โดยปกติรายชื่อลูกค้าจะได้อมาในหนึ่งหรือสองสัปดาห์ หรือบางที อาจจะหลายสัปดาห์ รายชื่อที่มีคุณภาพมากอาจได้มาจากความใหม่ สักส่วนของไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ไม่สามารถส่งไปถึง ความถูกต้องของชื่อและที่อยู่ และการคัดลอกรายชื่อ ดังนั้นทางที่ดีจึง ควรสำรวจคุณภาพและหารายชื่อจากแหล่งที่มีชื่อเสียง

2. ที่ทำการไปรษณีย์ ในการสำรวจทางไปรษณีย์นั้น บริการไปรษณีย์และ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะเป็นแหล่งข้อมูลและผู้ช่วยที่ดีคือ เขาจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ค่าไปรษณีย์กรและข้อจำกัดในการส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์มักจะคุ้นเคยกับการ ประทับตรา แสตมป์ที่ยกเลิก รูปแบบการพิมพ์ข้อความที่ได้รับอนุญาตบนสิ่งที่ส่งทางไปรษณีย์ และซองส่งกลับ ขนาดและรูปร่างของไปรษณีย์ภัณฑ์ที่กำหนด การเตรียมและข้อกำหนดเกี่ยวกับไปรษณีย์จำนวนมาก และตู้ไปรษณีย์ที่สะดวกต่อการรับกลับคืน นักวิจัยที่จะทำการสำรวจ ทางไปรษณีย์จำเป็นต้องทำการตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ท้องถิ่นไว้ก่อน และข้อมูลที่เป็นทั้งหมดก็ควรรวบรวมไว้ด้วยกัน และถูกต้องก่อนที่จะบรรจุเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ในขั้นสุดท้าย และก็ควรหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่จะเป็นได้ ความสิ้นเปลืองและการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ใช้ไป

3. ร้านขายกระดาษและเครื่องเขียน นักวิจัยไม่จำเป็นต้องซื้อกระดาษ แยกจากสถานที่พิมพ์ เพราะสถานที่พิมพ์มักจะมีกระดาษอยู่ด้วย แต่ก็ควรพิจารณาเปรียบเทียบ ราคาและกระดาษที่หาง่าย ผู้พิมพ์และกระดาษ เพราะผู้พิมพ์มักจะใช้กระดาษที่ซื้อในราคาลด แต่ขายในราคาขายปลีก แต่ทางที่ดีที่สุดควรตามใจและจัดหาตามความต้องการของลูกค้า ร้านเครื่องเขียน กระดาษ และเครื่องใช้สำนักงานจะเป็นแหล่งของวัตถุดิบที่หาได้ง่าย ไม่ แพงและพร้อมที่จะนำไปใช้ในการเตรียมสิ่งที่ส่งทางไปรษณีย์

4. ร้านเรียงพิมพ์ มีบริษัทจำนวนมากที่ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบ เฉพาะเพื่อการเรียงพิมพ์ซึ่งหาได้ง่ายแต่ก็ซื้อหรือเช่าในราคาที่แพงและพนักงานต้องฝึกหัด ให้มีประสบการณ์ในการใช้เครื่อง ดังนั้นจึงมีบริษัทห้างร้านเล็ก ๆ ที่ทำการเรียงพิมพ์เฉพาะ

เกิดขึ้นมาโดยคิดค่าบริการกับลูกค้าเป็นชั่วโมง จำนวนหน้าหรือปริมาณงาน หรืออาจจะประมาณราคาจากงานทั้งหมด ในแต่ละเครื่องการเรียงพิมพ์ก็จะต่างกัน เช่น รูปแบบตัวพิมพ์ และขนาด สัดส่วนของตัวอักษร การจัดหน้าซ้ายขวาและรายละเอียดการพิมพ์อื่น ๆ ข้อสำคัญคือบริการนี้สามารถตัดแปลงเนื้อหาที่พิมพ์ไปแล้วได้ด้วยการนำเนื้อหาที่พิมพ์เก็บไว้ในไฟล์ออกมาลบหรือเพิ่มเข้าไปหรือเปลี่ยนตำแหน่งก็ได้ ดังนั้นนักวิจัยที่ใช้บริการนี้จะสามารถตรวจสอบต้นฉบับได้ ถ้ามีส่วนใดหายไปก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย รวดเร็วและไม่แพง เมื่อนักวิจัยเห็นว่าถูกต้องจึงส่งไปที่ช่างพิมพ์เพื่อนำไปถ่ายเป็นเพลทต่อไป และในร้านเรียงพิมพ์อาจจัดทำจดหมายเพื่อพิมพ์เป็นจดหมายนำได้อีกด้วย

5. ร้านร่างจดหมาย ร้านจดหมายมีหลายส่วนที่เหมือนกับร้านเรียงพิมพ์ แต่ก็มีส่วนที่แตกต่างกันคือ ร้านจดหมายจะรับทำจดหมายโดยเฉพาะมากกว่าเนื้อหาอื่น และใช้ช่างพิมพ์ที่มีคุณภาพเหมือนกันจำนวนมาก ทำให้สามารถพิมพ์จดหมายออกมาได้ปริมาณมากในเวลาอันสั้น โดยปกติร้านจดหมายจะทำเฉพาะจดหมายนำให้กับนักวิจัยมากกว่าส่วนประกอบไปรษณีย์ภัณฑ์ทั้งหมด เมื่อมีการใช้บริการภายนอกเช่นนี้ นักวิจัยควรระมัดระวังในการตรวจสอบคุณภาพและควรเปรียบเทียบราคาและเวลาในระหว่างผู้ชาย ก่อนที่จะเลือกร้านเพื่อทำจดหมาย

6. บริการช่างเขียน บริการทางด้านนี้ช่างเขียนจะให้บริการเขียนภาพประกอบ การร่างและการวาดเขียน นอกจากนี้ช่างเขียนยังมีความชำนาญในการวางรูปแบบการออกแบบ การจัดส่วนประกอบและการระบุตัวพิมพ์ โดยปกตินักวิจัยจะใช้บริการช่างเขียนเมื่อต้องการไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง และแบบสอบถามที่ต้องการถ่ายตัวเรียงพิมพ์ ช่างเขียนจะทำการวางแบบ ระบุตัวพิมพ์และร่างต้นฉบับเพื่อทำการพิมพ์ต่อไป

7. บริษัทการพิมพ์ ช่างพิมพ์จะให้บริการหลายอย่างควบคู่กับการพิมพ์ในการสำรวจ ซึ่งส่วนมากจะมีกระดาษและซองจัดไว้ให้ และมีข้อเสนอในการวางรูปแบบและตัวพิมพ์ไว้ด้วย บางทีบริการรวมทั้งหมดคือ กระดาษ ซอง การวางรูปแบบ และตัวพิมพ์



การพิมพ์และการพับ อาจจะถูกกว่าการทำแยกส่วนกัน หรือในสถานการณ์อื่นที่พิจารณาแล้วว่า ประหยัดกว่าก็อาจใช้ผู้ชายที่แยกส่วนกันได้ ดังนั้นสิ่งสำคัญก็คือ ตรวจสอบและเปรียบเทียบ ทั้งราคาและเวลาที่ต้องการพร้อมทั้งประเมินระดับความชำนาญและคุณภาพของงานที่มาจาก หลายตัวเลือก การใช้บริการของบริษัทการพิมพ์ที่มีทุกอย่างจะมีข้อดีคือ พนักงานวิจัยไม่เสีย เวลามากกับการติดต่อกับผู้ชายจำนวนมากและพนักงานวิจัยไม่ต้องประสานงานมากกับแต่ละ บริษัท แต่อย่างไรก็ตามควรคำนึงถึงการประหยัดไว้ด้วย

8. สำนักงานจัดการรับส่งจดหมาย ซึ่งมีลูกค้าหลักคือนักโฆษณาทาง ไปรษณีย์ และบริษัทการตลาด สำนักงานนี้จะจัดการเตรียมและส่งทางไปรษณีย์เท่านั้น และ อาจมีบริการอื่น ๆ เช่น รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง ช่างเขียน ตัวพิมพ์ กระดาษ ซองและการพิมพ์ แต่บริการหลักของสำนักงานนี้คือการเตรียมการส่งทางไปรษณีย์ โดยการพับ การสอดซองติด แสตมป์และจัดส่ง ไปยังที่ทำการไปรษณีย์ แต่สำนักงานนี้จะจัดทำในจำนวนหลาย ๆ พันชิ้น ดังนั้นจึงไม่เหมาะที่จะใช้บริการนี้เมื่อมีจำนวนไปรษณีย์น้อยกว่าพันชิ้น การขาดเครื่องมือ เฉพาะ การพับ การสอดซองติดแสตมป์และการประทับตราอาจทำได้ด้วยการใช้แรงงานคน ในหลาย ๆ ชั่วโมงได้

#### ส่วนประกอบของ ไปรษณีย์ภัณฑ์

ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจปกติจะประกอบด้วย 4 ส่วน หรือ 5 ส่วน คือ ซองส่งทางไปรษณีย์ จดหมายนำ แบบสอบถาม ซองส่งกลับ และบางทีก็มีสิ่งล่อใจ ซึ่งจะ ได้กล่าวถึงส่วนประกอบเหล่านี้ต่อไป ส่วนประกอบส่วนหนึ่งไม่สามารถแยกเป็นอิสระจาก ส่วนอื่น ๆ ไปรษณีย์ภัณฑ์จะต้องบรรจุรวมกัน ส่วนประกอบแต่ละส่วนจะต้องตรงกันและเข้ากันได้กับส่วนอื่น ๆ ดังนั้นนักวิจัยจึงจำเป็นต้องทราบอยู่เสมอว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนประกอบหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของส่วนอื่นด้วย

ช่องส่งไป แบบสอบถามในการสำรวจทางไปรษณีย์จะใส่ช่องมาตรฐานทางธุรกิจ ไม่มีการพิมพ์สิ่งใดทางด้านหลังช่องและทางด้านหน้าควรมีเพียง 3 ส่วน คือ ชื่อและที่อยู่ ที่อยู่ในช่องส่งกลับ และแสดมภ์หรือข้อความทางไปรษณีย์

ที่อยู่บนซองที่ใช้ส่งทางไปรษณีย์นั้นอาจพิมพ์ลงบนซองโดยตรงหรือใช้ฉลากชื่อที่อยู่ของผู้ตอบติดลงบนซอง ในการสำรวจที่ใช้จดหมายส่วนตัวอาจจะใช้ช่องชนิดที่มีช่องกรูดด้วยวัสดุใสซึ่งจะทำให้มองเห็นชื่อที่อยู่ที่มีอยู่ในตัวจดหมาย ถ้าใช้รายชื่อในบ้าน ชื่อที่อยู่อาจพิมพ์ลงบนซองโดยตรงจากแหล่งเอกสารโดยการเรียงพิมพ์ลงบนกระดาษขนาดเท่าจดหมายก่อนแล้วถ่ายให้เป็นแผ่นฉลาก ซึ่งวิธีนี้อาจใช้เมื่อต้องการใช้รายชื่อที่เหมือนกัน 2-3 ครั้ง และเนื่องด้วยคอมพิวเตอร์หาได้ง่ายหลายขนาด รายชื่ออาจพิมพ์หรือถ่ายเข้าไปในไฟล์คอมพิวเตอร์ ซองหรือฉลากก็พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ที่มีคุณภาพตรงกัน ชื่อ-ที่อยู่ทางการค้าที่จัดส่งทางไปรษณีย์จัดเป็น 4 แถวพิมพ์ด้วยกระดาษคอมพิวเตอร์แล้วตัดเป็นชิ้นฉลากสำหรับติดลงบนซอง

ในช่องส่งไปจะต้องมีที่อยู่ในการส่งกลับด้วยเสมอ ถ้าไม่มีที่อยู่ส่งกลับนักวิจัยจะไม่ทราบจำนวนไปรษณีย์กลับที่ได้รับ ที่อยู่ส่งกลับควรจะมีพิมพ์ทางด้านบนมุมซ้ายของซอง การพิมพ์ซองจะไม่แพงมากนัก และไม่ควรรู้ที่อยู่ส่งกลับที่เป็นฉลากและส่วนมากที่อยู่ส่งกลับที่อยู่บนซองส่งไปนั้นควรจะเหมือนกับที่อยู่บนซองส่งกลับ เว้นแต่กรณีที่ใช้ซองและกระดาษที่มีตราของผู้สนับสนุนควรส่งกลับมานักวิจัยสำหรับการวิเคราะห์ เพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ตอบ

ชนิดและอัตราค่าไปรษณีย์จะมีผลต่ออัตราการตอบ อัตราการตอบจะมากขึ้นเมื่อติดแสตมป์แบบขั้นที่หนึ่ง (แบบปกติ) อัตราการตอบจะน้อยเมื่อไปรษณีย์มีขนาดใหญ่และใช้การประทับตราแทนการติดแสตมป์ ไปรษณีย์ขนาดใหญ่จะช้ากว่าไปรษณีย์แบบขั้นหนึ่ง การส่งทางไปรษณีย์จำนวนมากขึ้นไปยังสถานที่มีรหัสไปรษณีย์เดียวกันนั้น การเตรียมการส่งไปรษณีย์ขนาดใหญ่จะประหยัดกว่าการส่งแบบขั้นหนึ่ง ดังนั้นนักวิจัยจึงควรตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์เป็นอย่างดีเพื่อจะได้มีเวลาสำหรับการพิมพ์และการผลิต

จดหมายนำ ในการสำรวจที่ใช้แบบสอบถามสิ่งจำเป็นที่จะขาดมิได้คือ จดหมายนำ จดหมายนำเป็นเครื่องมือแนะนำตัวแบบสอบถามและกระตุ้นให้ผู้ตอบแต่ละคนตอบ

แบบสอบถาม Hoinville และ Jowell (Cohen and Manion 1980) กล่าวว่า จดหมายนำมีจุดมุ่งหมายเพื่อชี้ให้เห็นความมุ่งหมายของการสำรวจ เพื่อให้ผู้ตอบเห็นความสำคัญของการสำรวจ เพื่อประกันความลับและช่วยเหลือในการตอบของผู้ตอบ ด้วยความเต็มใจและปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านี้คือ การขอร้องในจดหมายนำจะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับการสนทนาเฉพาะ เช่น การสำรวจครู อาจเน้นความสำคัญของการศึกษาเพื่ออาชีพ ไม่ใช่ชี้ถึงผู้ลงนามที่มีเกียรติ การขอร้องเพื่อให้เห็นแก่ประโยชน์คนอื่นและการเขียนปัจฉิมลิขิตเพิ่มเติมซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อระดับการตอบแบบสอบถาม จึงควรมีการอ้างอิงอย่างตรงไปตรงมาเพื่อความลับในคำตอบของผู้ตอบ และอธิบายจุดมุ่งหมายของลำดับหมายเลขและรหัส ควรมีจดหมายแนะนำผู้ตอบก่อนว่าจะมีแบบสอบถามส่งมาในไม่ช้า เพื่อให้ใจความมีผลต่ออัตรา การตอบ และจดหมายนำควรมีความยาวไม่เกิน 1 หน้า โดยเรียงลำดับดังนี้ (de Vaus, 1990)

1. ตราของทางราชการ
2. วันที่ที่ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
3. ชื่อ-ที่อยู่ของผู้ตอบ
4. อธิบายประโยชน์และจุดมุ่งหมายของการศึกษา
5. อธิบายวิธีการเลือกผู้ตอบและความสำคัญของคำตอบของผู้ตอบ
6. การประกันความลับและอธิบายสรุปเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของหมายเลขที่อยู่บนแบบสอบถาม
7. ชี้แจงการกระทำ เพื่อให้เกิดผลการวิจัยและ เสนอผลการวิจัยเท่าที่จะหาได้
8. เสนอว่าจะตอบคำถามบางคำถามที่อาจจะเกิดขึ้น
9. เชิญลายเซ็นด้วยหมึกน้ำเงินที่ทำให้ดูเด่นสะดุดตาและเป็นส่วนตัว
10. สภาพของนักวิจัย

แบบสอบถามทางไปรษณีย์ ในการศึกษาเกี่ยวกับแบบสอบถามที่คืนนั้นดูได้โดยตรงจากการสร้างข้อคำถามที่ดี และการได้รับคำตอบที่สมบูรณ์จากผู้ตอบ แต่การกระทำอื่น ๆ

ก็สำคัญและควรสนใจในรายละเอียด คำถามหรือสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างแน่นอน จะทำให้การสร้างข้อคำถามง่ายขึ้น และควรหลีกเลี่ยงทั้งการรวมเอาข้อคำถามที่ไม่มีประโยชน์และการละเว้นข้อคำถามที่จำเป็น

การสร้างข้อคำถามของแบบสอบถามเป็นกระบวนการที่ตรงไปตรงมา ถ้าไม่สนใจในรายละเอียดข้อคำถามอาจไม่สมบูรณ์และไม่ได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการศึกษา ดังนั้นจึงควรพิจารณาคำแนะนำทั่วไปสำหรับการสร้างข้อคำถามได้ดังนี้ (Wiersma, 1991)

1. ข้อคำถามต้องสัมพันธ์โดยตรงกับปัญหาการวิจัย คำถามหรือสมมติฐาน ยกเว้นคำถาม 2-3 ข้อที่เป็นภูมิหลังหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชากร
  2. ข้อคำถามต้องชัดเจนไม่กำกวม ใช้คำที่ผู้ตอบเข้าใจ
  3. ข้อคำถามข้อหนึ่งควรมีใจความเดียว
  4. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามนำ
  5. หลีกเลี่ยงคำถามที่เป็นความปรารถนาทางอาชีพหรือสังคม
- และที่สำคัญไม่ถามคำถามที่คำตอบทำให้ผู้ตอบไม่พอใจ
6. หลีกเลี่ยงคำถามที่ต้องการข้อมูลส่วนตัว รวมทั้งข้อคำถามในการขอข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉพาะ อายุที่อาจเป็นไปได้ของผู้ตอบ หรือคำถามเกี่ยวกับการพัวพันในการกระทำที่ผิดกฎหมาย
  7. ถามข้อมูลที่ผู้ตอบสามารถตอบได้เท่านั้น ข้อคำถามทั้งหลายควรปรับให้เป็นข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบ
  8. จัดทำข้อคำถามตามระดับการอ่านให้เหมาะสมกับผู้ตอบ ควรใช้คำที่ไม่นานวลมากกว่าคำที่รุนแรง
  9. ควรใช้ข้อคำถามที่สั้น ไม่ซับซ้อน แต่ถ้าคำถามข้อหนึ่งซับซ้อนควรทำเป็นข้อคำถามที่สั้น 2-3 ข้อ
  10. เมื่อข้อมูลเป็นปริมาณควรถามตัวเลขเฉพาะมากกว่าค่าเฉลี่ย
  11. คำตอบควรมีทางเลือกที่ละเอียดและเป็นไปทางเดียวกัน บางข้อคำถามอาจจัดให้มีคำตอบที่เป็นกลางเพื่อไม่ให้ผู้ตอบตอบคำตอบที่ไม่ต้องการ
  12. หลีกเลี่ยงข้อคำถามในรูปปฏิเสธหรือไม่ใช่ปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ

รูปแบบของข้อคำถามที่ใช้กันโดยทั่วไปในแบบสอบถามมี 2 ชนิดคือ ข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบเลือกคำตอบและข้อคำถามปลายเปิดโดยผู้ตอบเขียนคำตอบ รูปแบบคำตอบแบบเลือกตอบที่ใช้กันทั่วไปในแบบสอบถามเพื่อการสำรวจคือ มาตราวัดลิเคิร์ต (Likert scale) ซึ่งมีหน่วยวัดแสดงลำดับของคำตอบ ในการตอบอาจทำเครื่องหมายถูก ( / ) ที่หน่วยวัดหรือวงกลมล้อมรอบตัวอักษรที่แทนหน่วยวัด เมื่อต้องการสรุปผล หน่วยวัดจะออกแบบให้มีค่าเป็นตัวเลข 1 ถึง 5 หรือ 0 ถึง 4 ซึ่งสามารถรวมจำนวนข้อคำถามที่อยู่ในประเด็นเดียวกันเข้าด้วยกันได้ ก่อนการเตรียมรูปแบบแบบสอบถามครั้งสุดท้าย ควรทดสอบแบบสอบถามก่อนกับกลุ่มคนที่เหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจริง ผลของการทดลองใช้ทำให้ทราบข้อคำถามที่ไม่เข้าใจ ข้อคำถามที่กำกวม ไม่มีประโยชน์และไม่เพียงพอ การแนะนำข้อคำถามเพิ่มเติม ความยากของคำแนะนำ และผลที่ให้ข้อมูลน้อย ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแบบสอบถามใหม่เพื่อทำให้เป็นแบบสอบถามที่จะนำไปใช้จริง

รูปแบบของแบบสอบถามควรดึงดูดใจและอ่านง่าย การพิมพ์หลายสีจะช่วยกระตุ้นผู้ตอบ แบบสอบถามไม่ควรยาวเกินไป ซึ่งทำให้การตอบน่าเบื่อหรือเป็นภาระหนักแก่ผู้ตอบ ข้อคำถามควรเรียงลำดับตามเหตุผลเพื่อให้น่าสนใจ คำแนะนำในการทำให้แบบสอบถามสมบูรณ์ควรรัดกุมและชัดเจน มีตัวอย่างของข้อคำถามที่ยากหรือซับซ้อน มีจดหมายนำรวบรวมขั้นตอนการตอบ แบบสอบถามควรเริ่มต้นด้วยเนื้อหาที่สัมพันธ์กับปัญหาการวิจัยและแบบสอบถามส่วนมากจะมีส่วนที่เป็นภูมิหลังของผู้ตอบ ซึ่งควรอยู่ใกล้ส่วนท้ายของแบบสอบถามเพื่อไม่ให้หัวเลี้ยวหัวต่อจากจดหมายนำต้องแตกแยกและในส่วนนี้ควรใช้รูปแบบการตอบแบบเลือกตอบที่มีทางเลือกละเอียดและเป็นอย่างเดียวกัน ส่วนข้อคำถามปลายเปิดบางข้อควรมีในส่วนท้าย ๆ ของแบบสอบถามและไม่ควรอยู่ในส่วนต้นของแบบสอบถาม ถ้ามีข้อคำถามที่ยากสำหรับผู้ตอบก็ควรจัดวางไว้ในส่วนท้าย การวางแบบสอบถามไม่ควรให้ข้อคำถามดูแน่นเกินไป ข้อคำถามควรง่ายต่อการตอบและมีตัวเลขกำกับแต่ละข้อแต่ละหน้า ถ้ามีความจำเป็นต้องใช้คำแนะนำพิเศษก็ควรทำให้ชัดเจนและเน้นหนัก และในส่วนท้ายสุดของแบบสอบถามควรให้ชื่อที่อยู่ของเจ้าของแบบสอบถามสำหรับให้ผู้ตอบส่งกลับ และมีการเตือนผู้ตอบให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนในซองที่มีชื่อที่อยู่และแสตมป์ที่ส่งมาให้แล้วนั้น (Wiersma, 1991)

ส่วนการออกแบบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อให้มีอัตราการตอบที่ดีนั้น Hoinvill และ Jowell ได้เสนอไว้ดังนี้ (Cohen and Manion, 1980)

1. แบบสอบถามต้องมองดูง่ายและดึงดูดใจ เช่น การวางรูปแบบแบบสอบถามให้มีที่ว่างสำหรับคำถามและคำตอบมาก ๆ จะช่วยกระตุ้นผู้ตอบได้มากกว่าแบบสอบถามที่มองดูแน่น
2. การใช้คำที่ชัดเจนและมีการออกแบบให้ง่าย เช่น มีคำแนะนำที่ชัดเจนแก่ผู้ตอบ ตัวอย่าง "โปรดกาเครื่องหมาย /" จะทำให้ผู้ตอบให้ความร่วมมือ แต่ถ้าคำแนะนำที่ซับซ้อนจะเป็นการขู่ผู้ตอบ
3. การจัดเรียงเนื้อหาในแบบสอบถามให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน รวมถึงคำถามที่น่าสนใจ
4. การใช้กระดาษสีจะช่วยให้เห็นโครงสร้างของแบบสอบถามชัดเจน และการใช้คำแนะนำที่มีสีแตกต่างกันจะสามารถช่วยผู้ตอบได้
5. การกาเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบเป็นวิธีที่ผู้ตอบคุ้นเคยมากที่สุด การขอร้องให้ผู้ตอบวงกลมล้อมรอบตัวเลขที่กำหนดไว้ทางขวามือของแบบสอบถาม จะทำให้ผู้ตอบเกิดความสับสนและคลาดเคลื่อนได้
6. การทำข้อความให้เป็นข้อย่อ ๆ จะเป็นประโยชน์ในการรวมคำถามให้เป็นประเด็นเฉพาะและยังทำให้แบบสอบถามมองดูน้อยกว่าความเป็นจริง
7. การเขียนคำแนะนำซ้ำ ๆ จะช่วยให้ผู้ตอบรู้ว่าเขาต้องการอะไร นอกจากนี้คำแนะนำจะต้องชัดเจน ไม่กำกวม แสดงด้วยตัวหนาและวางรูปแบบให้ดึงดูดใจ
8. แบบสอบถามที่สมบูรณ์จะเป็นไปตามกระบวนการเรียนรู้ นั่นคือคำถามช่วงแรก ควรจะง่าย น่าสนใจ ในช่วงกลางควรเป็นคำถามที่ยาก ส่วนช่วงท้ายควรเป็นคำถามที่น่าสนใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืน
9. ควรมีการทำซ้ำ เพื่อให้ได้ถ้อยคำในแบบสอบถามสมบูรณ์ในตัวเอง และมีการทดสอบก่อนนำไปใช้
10. ในส่วนท้ายของแบบสอบถามควรขอร้องให้ผู้ตอบช่วยตรวจดู

ข้อที่ยังไม่ได้ตอบ ชักชวนให้ผู้ตอบส่งกลับคืน ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือและเสนอว่าจะส่งบทความย่อ ของข้อค้นพบมาให้

นอกจากนี้ยังมีหลักทั่วไปในการสร้างแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ตามแนวคิดของ Don A. Dillman ดังนี้ (Rossi, Wright and Anderson, 1983)

1. ออกแบบแบบสอบถามเป็นเล่ม (booklet) ขนาด  $6 \frac{1}{2} \times 8 \frac{1}{4}$  นิ้ว
2. พิมพ์แบบสอบถามลงในกระดาษขนาดปกติ ( $8 \frac{1}{2} \times 11$  นิ้ว) และย่อส่วนให้เป็นรูปเล่มซึ่งจะทำให้รูปถ่ายมีความสง่า น้อยลง
3. หลีกเลี่ยงการทำแบบสอบถามให้เหมือนกับหนังสือโฆษณา เล่มเล็ก ๆ (advertising brochures) เมื่อเป็นเช่นนี้รูปเล่มควรพิมพ์บนกระดาษขาวที่มีน้ำหนักเบา กว่ากระดาษปกติเล็กน้อย (16 ปอนด์ กับ 20 ปอนด์) เพื่อให้ค่าใช้จ่ายทางไปรษณีย์น้อยลง
4. ในหน้าแรก (หน้าปก) ไม่ควรพิมพ์คำถาม แต่จะใช้สำหรับชื่อเรื่องที่น่าสนใจ มีภาพประกอบที่เป็นกลางแต่ดึงดูดสายตา และอาจมีคำแนะนำที่จำเป็นแก่ผู้ตอบ
5. เช่นเดียวกัน ไม่ควรมีคำถามในหน้าสุดท้าย (ปกหลัง) แต่ควรใช้เพื่อขอความเห็นเพิ่มเติม และแสดงความสำนึกในบุญคุณของผู้ตอบ
6. เรียงลำดับคำถามที่น่าสนใจที่สุด นั่นคือมีคำถามที่สัมพันธ์กับหัวข้อเรื่องมาก่อนตามด้วยคำถามที่สามารถคัดค้านได้และท้ายสุดจะเป็นการขอข้อมูลทางประชากร
7. ให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษกับคำถามแรก ซึ่งควรประยุกต์ให้เหมาะกับทุกคน น่าสนใจและง่ายต่อการตอบ
8. การวางเกณฑ์แต่ละหน้าต้องดูให้เหมาะสมกับหลักเหล่านี้ คือ คำถามใช้อักษรตัวเล็ก ส่วนคำตอบใช้อักษรตัวใหญ่เพื่อป้องกันข้อคำถามที่กระโดดข้ามไปอยู่คนละหน้า เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้ตอบสามารถตอบในแนวตั้งตรงแทนที่จะย้ายไปตอบด้านหลังหรือหน้าตรงข้าม ควรหลีกเลี่ยงคำถามแต่ละข้อที่อยู่คาบเกี่ยวจากหน้าหนึ่งไปยังหน้าถัดไป โดยเฉพาะบนด้านหลังของหน้าหลัง ควรใช้การเปลี่ยนแปลงเชื่อมโยง เพื่อให้ผู้ตอบทราบถึงการเปลี่ยนหัวข้อ เพื่อป้องกันความประหลาดใจที่จะเกิดแก่ผู้ตอบ เนื่องจากคำถามข้อหนึ่งถามได้ครึ่ง

เดียว และควรใช้คำแนะนำที่มองเห็นได้ชัด เช่น ใช้ลูกศร ย่อหน้า หรือการเว้นช่องว่าง นอกจากนี้ควรพิมพ์เลขหน้าบนมุมขวาของแต่ละหน้า และมีข้อความว่า "โปรดพลิกหน้าต่อไป" ทางด้านล่างของแต่ละหน้า (Alreck and Settle, 1985)

อย่างไรก็ตาม แบบสอบถามทางไปรษณีย์ก็มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดเมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ตามที่ Bailey (1987) ได้กล่าวถึงข้อดีของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไว้ดังนี้คือ

1. ประหยัดเงิน ถึงแม้ว่าแบบสอบถามทางไปรษณีย์จะแพงกว่าเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แต่ถ้าใช้กระดาษที่มีคุณภาพสูง การพิมพ์และปกทำอย่างประณีต แบบสอบถามทางไปรษณีย์ก็ยังคงมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่างขนาดเท่ากัน และเป็นจริงเช่นนี้อีกถึงแม้จะใช้อัตราค่าไปรษณีย์แบบชั้นหนึ่งหรือไปรษณีย์อากาศและมีไปรษณีย์ติดตามหลายครั้งรวมถึงแบบสอบถามที่ส่งไปมากกว่าหนึ่งชุดในผู้ตอบคนเดียวก็ตาม
2. ประหยัดเวลา แบบสอบถามทางไปรษณีย์สามารถส่งไปให้ผู้ตอบทั้งหมดได้ในเวลาเดียวกัน และส่วนมากได้รับการตอบกลับภายใน 1 สัปดาห์หรือราว ๆ นั้น ในขณะที่การสัมภาษณ์กินเวลาเป็นเดือนกว่าจะเสร็จสมบูรณ์
3. แบบสอบถามจะสมบูรณ์ตามความสะดวกของผู้ตอบ ผู้ตอบใช้เวลาทั้งหมดกับแบบสอบถามมากกว่าการสัมภาษณ์ ผู้ตอบมีอิสระที่จะตอบ 1 หรือ 2 คำถามในเมื่อใดก็ตามที่เขาปลีกเวลาให้ ผู้ตอบสามารถตอบคำถามที่ง่ายก่อนและมีเวลาคิดคำตอบสำหรับคำถามที่ยาก
4. การรับรองการปิดบังชื่อ ถ้าไม่มีการรายงานเพื่อพิสูจน์ผู้ตอบในเวลาต่อมา ผู้ตอบก็เต็มใจให้คำตอบที่ไม่ถึงปรารภทางสังคมหรือคำตอบที่เป็นการละเมิดบรรทัดฐาน
5. การใช้ถ้อยคำที่เป็นมาตรฐาน คำตอบของผู้ตอบสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้สะดวกเนื่องจากผู้ตอบใช้ถ้อยคำที่เหมือนกัน แต่ข้อดีนี้อาจน้อยลงถ้าความเข้าใจคำถามแตกต่างกัน เพราะระดับการศึกษาของผู้ตอบแตกต่างกัน
6. ไม่มีการลำเอียงจากผู้ถาม ผู้ตอบไม่มีโอกาสที่จะถูกลำเอียงโดยผู้ถามซึ่งผู้ถามสามารถให้คำตอบที่ลำเอียงได้หลายวิธี เช่น การกระตุ้นโดยการเปลี่ยนเสียง



การสมมุติให้ผู้ตอบด้วยวิธีที่แน่ใจ หรือบอกทางเลือกส่วนตัวของเขา และอาจเป็นไปได้ที่ผู้ถามอ่านคำถามผิด ผู้ตอบเข้าใจคำถามผิด ผู้ถามเข้าใจผู้ตอบผิดหรือผู้ถามจัดทำตัวพิมพ์ผิด

8. แบบสอบถามสามารถส่งไปยังผู้ตอบได้อย่างทั่วถึงในราคาค่าดวงตราไปรษณีย์เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้สัมภาษณ์ซึ่งแพงกว่า

ส่วนข้อจำกัดของแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีดังนี้

1. ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อความได้ ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถาม เขาไม่สามารถจะตอบได้ถูก
2. อัตราการตอบต่ำ การที่ผู้ตอบไม่ตอบอาจเป็นเพราะไม่ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะลำเอียงบางอย่าง เช่น ผู้สูงอายุอาจจะป่วยและไม่สามารถตอบ มีการเคลื่อนย้ายทำให้มีที่อยู่ปัจจุบันน้อย การศึกษาน้อยทำให้ไม่สามารถอ่านแบบสอบถามและเขียนคำตอบหรือคนที่มีการศึกษาสูงเขาสามารถแสดงความคิดออกมาเป็นคำพูดดีกว่าการเขียนหรือเกิดความไม่อยากเขียนบรรทัดยาว ๆ หรือรู้สึกว่ายากเกินไป การสะกดไม่เพียงพอกับระดับการศึกษาของเขา ดังนั้นเขาจึงรู้สึกเขินในการเขียนเสนอคำตอบ
3. ใช้ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมเกี่ยวกับกริยาเท่านั้น ไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมที่ไม่เป็นกริยา ไม่สามารถประเมินลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบ
4. ไม่สามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมได้ แบบสอบถามทางไปรษณีย์ไม่สามารถรับรองได้ว่าผู้ตอบจะตอบด้วยตนเอง อาจจะมีสามีภรรยาหรือผู้ปกครองต้องการดูหรือตรวจสอบ ยิ่งร้ายไปกว่านั้นอาจมีบางคนช่วยผู้ตอบตอบ เพราะผู้ตอบรู้สึกว่าคุณไม่มีคุณวุฒิหรือมีงานยุ่งมาก
5. ไม่สามารถควบคุมการเรียงลำดับของคำถามได้ ลำดับคำถามที่สร้างโดยนักวิจัยเพื่อกำจัดความลำเอียงในการตอบอาจจะถูกทำลายโดยผู้ตอบอ่านแบบสอบถามทั้งหมดก่อนตอบหรือข้ามคำถามบางคำถาม หรือไม่ตอบคำถามตามลำดับที่จัดไว้ให้
6. มีคำถามจำนวนมากที่ยังไม่ได้ตอบเหลืออยู่ เนื่องจากไม่มีการตรวจตราขณะตอบแบบสอบถามจึงทำให้ผู้ตอบอาจจะข้ามไปไม่ตอบคำถามบางข้อนั้น

7. ไม่สามารถบันทึกคำตอบที่เป็นไปโดยธรรมชาติได้ เนื่องจากผู้ตอบมีโอกาสขีดฆ่าคำตอบที่รับตอบที่เขาเห็นว่าไม่มีขึ้นเชิง

8. ยากต่อการแยกที่อยู่ที่ไม่แน่นอนนอกจากการไม่ตอบ ถึงแม้ว่าแบบสอบถามบางฉบับจะส่งถึงผู้ตอบแล้วส่งกลับมายังผู้วิจัยก็ตาม ก็ยังมีแบบสอบถามจำนวนมากถึงมือผู้เข้าคนใหม่ซึ่งเขาจะโยนทิ้งไปในขณะที่คนอื่น ๆ อาจส่งต่อไปยังที่อยู่ใหม่ที่ไม่แน่นอนมากกว่าการส่งกลับ

9. ไม่สามารถควบคุมวันของการตอบได้ ซึ่งจะทำให้การศึกษาวินิจฉัยได้รับความเสียหาย เช่น เกิดภัยธรรมชาติ พายุ หรือแผ่นดินไหวขณะกำลังศึกษา เมื่อมีผู้ตอบแบบสอบถามมาครั้งหนึ่งปัญหาจะเห็นได้ชัดจากการเปรียบเทียบคำตอบก่อนและหลังความเสียหาย อย่างไรก็ตามผู้สัมภาษณ์ก็มีปัญหาในการไม่พบผู้ตอบอยู่ที่บ้านหรือผู้ตอบไม่ให้ความร่วมมือ และการสัมภาษณ์ไม่อาจทำให้เสร็จสมบูรณ์ในวันเดียวกัน ขณะที่อย่างน้อยที่สุดในทฤษฎีก็กล่าวว่าแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งถึงทั้งหมดในวันเดียวกัน

10. ไม่สามารถใช้รูปแบบแบบสอบถามที่ซับซ้อนได้ แบบสอบถามทางไปรษณีย์จะต้องง่ายต่อการเข้าใจ แบบสอบถามที่ซับซ้อนควรถูกใช้ในการสัมภาษณ์เท่านั้น

11. กลุ่มตัวอย่างอาจจะลำเอียงได้ โดยทั่วไปผู้ตอบจะลำเอียงในความนิยมบางอย่าง ผู้ที่ไม่ตอบมักมีการศึกษาน้อย มีการเคลื่อนย้ายสูง ในประเด็นที่เห็นด้วยหรือมีข้อโต้แย้ง นักวิจัยจะได้รับคำตอบสองแบบคือ มีผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุดและน้อยที่สุด ส่วนผู้เป็นกลางจะไม่ตอบ

ซองส่งกลับ ข้อสังเกตอย่างแรกคือ ซองส่งกลับควรเล็กกว่าซองส่งไปเพื่อให้สามารถใส่ในซองส่งไปได้โดยไม่มีปัญหา ไม่พิมพ์สิ่งใดลงในด้านหลังซอง ส่วนด้านหน้าใส่สามส่วนเหมือนกับซองส่งไป สำหรับที่อยู่ส่งกลับควรมีทั้งที่อยู่ส่งไปและส่งกลับ ถึงแม้ว่าจะเหมือนกัน และควรใช้การพิมพ์มากกว่าการใช้ฉลากติด ชนิดของอัตราค่าไปรษณีย์ที่ติดบนซองส่งกลับมีผลกระทบต่ออัตราการตอบอย่างมีนัยสำคัญ การติดแสตมป์ขึ้นที่หนึ่งหรือปกติจะมีผลให้อัตราการตอบสูงสุด แต่ก็มีปัญหาอยู่บ้างเพราะผู้ตอบบางคนแกะแสตมป์ออกแล้วใช้ส่งทางไปรษณีย์ของตนเอง และไม่ส่งแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งเกิดขึ้นยาก ผู้รับจะรู้สึกอึดอัดใจที่แกะ

แสดมบ่อกหรือกึ่งมันไป เพราะมันมีคุณค่าอย่างเห็นได้ชัด ผู้รับส่วนมากรู้สึกว่าได้ทำบุญจึงส่งแบบสอบถามกลับ การใช้แสดมบ่ขึ้นหนึ่งติดบนของส่งกลับเป็นเทคนิคที่มีค่า และไม่แนะนำให้ใช้ทุกวิธีที่เป็นไปได้ นอกจากว่าต้องการอัตราการตอบที่สูงมาก บริการธุรกิจตอบรับก็เป็นตัวเลือกหนึ่งที่ใช้กับของส่งกลับโดยคิดค่าไปรษณีย์เฉพาะส่วนที่ได้รับคืนเท่านั้น ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมต่อชิ้นเป็นสองเท่าของไปรษณีย์ชิ้นหนึ่ง ดังนั้นถ้าคาดหวังให้มีอัตราการตอบสูง บริการธุรกิจตอบรับจะไม่ช่วยให้ประหยัดมากนัก หรือถ้าคาดหวังจะมีอัตราการตอบต่ำ บริการธุรกิจตอบรับจะเป็นตัวเลือกที่ประหยัดที่สุด ซึ่งเป็นเรื่องปกติ

### สิ่งล่อใจในการตอบ

ในการสำรวจทางไปรษณีย์มักจะให้ของกำนัลหรือเงินรางวัลแก่ผู้รับซึ่งเป็นสิ่งล่อใจในการตอบ สิ่งล่อใจในการตอบจะต้องไม่มีค่ามาก เพื่อเป็นการทดแทนผู้รับในการตอบและเป็นเพียงของที่ระลึกในบุญคุณ สิ่งล่อใจเป็นการแสดงไมตรีจิตของผู้สนับสนุน ช่วยดึงดูดความสนใจของผู้รับ ทำให้ผู้รับมีอารมณ์ที่ผ่อนคลาย หรือบางทีสิ่งล่อใจสามารถสร้างความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องตอบจึงควรจัดส่งสิ่งล่อใจไปกับการส่งไปรษณีย์ครั้งแรก อย่างไรก็ตามไม่แนะนำให้ใช้สิ่งล่อใจบ่อย เนื่องจากผู้ตอบจะเรียกร้องในการส่งครั้งที่สองหรือครั้งต่อมา ผู้ที่ได้รับสิ่งล่อใจบ่อยมากเพื่อทำให้แบบสอบถามสมบูรณ์นั้น สิ่งล่อใจจะต้องมีค่ามาก สิ่งล่อใจมีอิทธิพลต่อมารยาทของผู้ตอบมาก ซึ่งเป็นแหล่งของความลำเอียง เช่น บางคนรู้สึกไปในทางบวกเพื่อจะได้รับการของกำนัล ดังนั้นควรยกเว้นในกรณีเฉพาะ สิ่งล่อใจไม่ควรเป็นเหตุให้เกิดการตอบและถ้าเป็นไปได้ควรส่งสิ่งล่อใจไปกับการส่งครั้งแรก เงินรางวัลหรือของกำนัลมีขอบเขตที่ไม่จำกัดอย่างจริงจัง ยังมีสิ่งล่อใจอื่น ๆ ที่ให้ผลต่ออัตราการตอบไม่เท่ากัน เกณฑ์สำคัญในการเลือกสิ่งล่อใจมี 6 ประการ ดังนี้ (Alreck and Settle, 1985)

1. ส่งสิ่งล่อใจไปกับการส่งทางไปรษณีย์ครั้งแรก
2. ไม่ทำให้ของกำนัลเป็นเหตุให้ผู้ตอบตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน
3. แน่ใจว่าผู้ตอบได้รับของกำนัลเพื่อเป็นของที่ระลึกในบุญคุณมากกว่า

ค่าตอบแทนเพื่อให้ช่วยตอบ

4. หลีกเลี่ยงสิ่งล่อใจบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อวิธีการตอบซึ่งจะเป็นการแนะนำให้เกิดความลำเอียง
5. ประเมินสิ่งล่อใจตามการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเทศะ เพื่อการตัดสินใจ
6. ไม่ใช้เงินเป็นสิ่งล่อใจนอกจากนิสุจน์ได้อย่างแท้จริงว่าการใช้เงินนั้นได้ผล

สิ่งล่อใจที่ได้ผลไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามเกณฑ์อย่างแท้จริง แต่จะได้ผลมากถ้าสิ่งล่อใจใกล้เคียงกับเกณฑ์

### การส่งทางไปรษณีย์และการรับ

หลังจากการเตรียมส่วนประกอบทั้งหมด และไปรษณีย์ภัณฑ์เรียบร้อยแล้ว ยังคงมีงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งทางไปรษณีย์อีก ซึ่งอาจทำโดยการพับตัวแบบสอบถามหรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับตอนผู้วิจัยส่งไปก็ต้องพับให้ส่วนที่มีชื่อผู้รับออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน พร้อมกับติดแสตมป์ด้วย (บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์ 2527 : 218) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่ควรได้รับความสนใจไม่น้อยไปกว่าการเตรียมในตอนแรก ดังนี้คือ

การกะเวลาในการส่งทางไปรษณีย์ ในบางเหตุการณ์การกะเวลาในการส่งทางไปรษณีย์ จะทำให้มีอัตราการตอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อัตราการตอบต่ำเป็นผลมาจากการส่งทางไปรษณีย์ในระหว่างวันหยุดหรือในรอบปีผู้ตอบได้รับแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นจำนวนมากหรือมีงานยุ่งมากและรีบร้อน บางครั้งการกะเวลาอาจจะทำให้เกิดความลำเอียงและความตรงของการสำรวจลดลง การสำรวจที่เจ้าหน้าที่ของไปยังหน่วยงานธุรกิจหรือองค์การ คาดว่าจะได้รับอัตราการตอบสูงถ้าผู้รับได้รับแบบสอบถามในระหว่างกลางเดือนมากกว่าก่อนหรือหลังสิ้นเดือน และ Hoinville และ Jowell แนะนำว่า ถ้าสำรวจกับประชาชนทั่วไปควรส่งไปรษณีย์วันพฤหัสบดีและถ้าสำรวจกับองค์การควรส่งวันจันทร์หรือ

องค์กรและควรหลีกเลี่ยงการสำรวจในเดือนธันวาคม นอกจากการเลือกเวลาในการส่งทางไปรษณีย์แล้ว นักวิจัยควรทราบเหตุการณ์ภายนอกที่อาจมีอิทธิพลต่อทั้งอัตราการตอบหรือการตอบ ตัวอย่างเช่น การสำรวจความคิดเห็นทางการเมืองจะได้ผลแตกต่างกัน โดยทันทีหลังวิกฤตการณ์บ้านเมืองหรือระหว่างชาติ มากกว่าการสำรวจก่อนเกิดเหตุการณ์หรือ 2-3 สัปดาห์ ต่อมา

วันที่สิ้นสุด โดยปกติจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนมากกว่า 95 เปอร์เซ็นต์ ในช่วงเวลา 3 หรือ 4 สัปดาห์ นักวิจัยควรติดตามจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับต่อวันและตัดสินใจวันที่สิ้นสุดมากกว่าการรอเพื่อขยายเวลาเริ่มวิเคราะห์ โดยปกติการสำรวจจำนวนมากจะได้รับแบบสอบถามกลับมาภายใน 2-3 วันหลังการส่ง ต่อจากนั้นจะได้รับแบบสอบถามกลับมาเรื่อยๆ ในแต่ละวันจนกระทั่งถึงจุดที่ผลการสำรวจเพิ่มเติมแต่ละวันไม่มีคุณค่าแก่การรอคอย และบางครั้งมีแบบสอบถามส่งกลับมาตามโอกาสในหลาย ๆ เดือนต่อมาในจำนวนน้อยมากจึงควรละทิ้งข้อมูลส่วนที่เพิ่มเติมนี้ไป

การบันทึกไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ไม่สามารถส่งถึงผู้รับ ไปรษณีย์ภัณฑ์บางชิ้นตีกลับมายังผู้ส่งเพราะไม่สามารถส่งไปยังผู้รับได้ซึ่งควรมีการบันทึกจำนวนไว้ด้วย เปอร์เซ็นต์ของจำนวนไปรษณีย์ที่ไม่สามารถส่งถึงผู้รับจะเป็นตัวชี้คุณภาพของรายชื่อทางไปรษณีย์ ถ้ารายชื่อเป็นปัจจุบัน แสดงว่าผู้รับสองสามคนจะเคลื่อนย้ายโดยไม่มีที่อยู่ที่ส่งต่อหรืออาจเสียชีวิต แต่ถ้ารายชื่อถูกต้องแน่นอน แสดงว่าที่อยู่ผิด รายชื่อที่ด้อยคุณภาพจะมีผลต่อจำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ไม่สามารถส่งถึงอย่างมีนัยสำคัญ

การคำนวณอัตราการตอบ อัตราการตอบอย่างหยาบสามารถคำนวณได้จากจำนวนแบบสอบถามที่ผู้ตอบส่งกลับมาหารด้วยจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทางไปรษณีย์ ซึ่งอัตราการตอบนี้เป็นอัตราการตอบรวมยอดเพราะแบบสอบถามบางฉบับที่ได้รับกลับไม่สมบูรณ์หรือไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นอัตราการตอบสุทธิสามารถคำนวณโดยวิธีเดียวกันภายหลังการลำดับและย้ายข้อมูลโดยใช้จำนวนการตอบที่ใช้ได้เท่านั้น

การส่งใหม่และการส่งซ้ำ หลังจากคำนวณอัตราการตอบครั้งแรกแล้วเมื่ออัตราการตอบไม่เป็นที่พอใจหรือไม่สามารถนำไปใช้ทำนายได้จึงจำเป็นต้องติดตามแบบสอบถามที่ส่งไปครั้งแรก ด้วยแบบสอบถามฉบับใหม่ซึ่งเรียกว่าการส่งใหม่ (Re-Mailing) เพราะใช้ไปรษณีย์ภัณฑ์เหมือนกันถึงแม้ว่าจะส่งไปให้ต่างคนกัน ตัวอย่าง สมมุติว่าต้องการแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 300 ฉบับ ถ้าส่งแบบสอบถามไป 2,000 ฉบับ ได้รับกลับคืน 200 ฉบับ จะมีอัตราการตอบ 10 เปอร์เซ็นต์ ถ้าต้องการการตอบกลับ 100 เปอร์เซ็นต์ จะต้องส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมอีก 1,000 ฉบับ หรืออาจจะมีส่วนการณพิเศษที่เป็นประโยชน์ในการเตือนผู้รับให้ตอบแบบสอบถามซึ่งเรียกว่าการส่งซ้ำ (Re-Dropping) ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ วิธีการส่งไปรษณีย์บัตรหรือจดหมายเพื่อแสดงว่าได้ส่งแบบสอบถามไปก่อนแล้วและกระตุ้นผู้ที่ยังไม่ได้ตอบหรือส่งกลับ ส่วนอีกวิธีหนึ่งใช้เมื่อมีแบบสอบถามไม่ยาวมากนัก โดยการส่งเพียงไปรษณีย์จำลอง ซึ่งวิธีนี้ไม่ควรทำนอกจากนักวิจัยสามารถจำลองคำตอบจากแต่ละคนได้เหมือนกัน ถ้าผู้ตอบไม่ปิดบังชื่อ สำเนาแบบสอบถามก็ส่งไปเฉพาะผู้ที่ไม่ตอบครั้งแรกได้อย่างปลอดภัย แต่ถ้าคำตอบเป็นความลับ ห้ามใช้แบบสอบถามจำลองในการส่งซ้ำ เพราะจะทำให้มีคำตอบจำลองมากมาย

การติดตามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมานั้นจะต้องมีเสมอในการสำรวจทางไปรษณีย์ Hopkins และ Gullickson (1989, quoted in Wiersma 1991 : 183) ได้สรุปว่า การติดตามทางไปรษณีย์มีส่วนช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ การติดตามควรใช้เวลาให้ไปถึงผู้ตอบหลังวันสิ้นสุดที่ระบุในจดหมายนำ 2-3 วัน มีการวางแผนล่วงหน้าและอาจใช้การติดตาม 2 หรือ 3 ครั้ง จดหมายติดตามควรจะทำให้ความพึงพอใจและแน่นอน ประยุกต์จากจดหมายนำให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น เน้นความสำคัญของการวิจัยและคุณค่าของการมีส่วนร่วมของผู้ตอบอีกครั้งหนึ่ง (Hoinville and Jowell, quoted in Cohen and Manion 1980 : 87) และจดหมายติดตามควรส่งไปพร้อมกับสำเนาแบบสอบถามและซองที่จำหน่ายถึงตนเองพร้อมติดแสตมป์ Dillman (Rossi, Wright and Anderson 1983 : 366-367) และ de Vaus (1990 : 110-111) กล่าวถึงการติดตามทั้ง 3 ครั้งดังนี้

การติดตามครั้งที่ 1 ด้วยการส่งไปรษณียบัตรให้แก่ผู้ตอบทั้งหมดหลังการส่งครั้งแรก 1 สัปดาห์ ไปรษณียบัตรจะเตรียมพร้อมกับการส่งแบบสอบถามครั้งแรกด้วยการพิมพ์ที่อยู่ของผู้ตอบที่ด้านหนึ่งและอีกด้านหนึ่งเป็นการขอบคุณและการเตือนอย่างรวบรัด

การติดตามครั้งที่ 2 ด้วยการส่งจดหมายนำฉบับที่ 2 แบบสอบถามและซองติดแสตมป์ไปให้เฉพาะผู้ที่ยังไม่ตอบกลับมาภายหลังการส่งครั้งแรก 3 สัปดาห์ จดหมายนำนี้จะ เป็นจดหมายที่มีเนื้อหาเหมือนฉบับแรกแต่เป็นการยืนยันมากกว่า

การติดตามครั้งที่ 3 ถ้ามีทุนและเวลาหรือต้องการระดับการตอบก็ควรใช้การติดตามครั้งที่ 3 ด้วยการส่งจดหมายนำ สำเนาแบบสอบถาม ซองส่งกลับและการส่งไปรษณีย์ลงทะเบียน ภายหลังการส่งครั้งแรก 7 สัปดาห์ ในจดหมายนำนี้จะเหมือนกับจดหมายนำฉบับแรก แต่ใช้คำต่างกันเล็กน้อย และเน้นความสำคัญของการสำรวจมากกว่าและการใช้ไปรษณีย์ลงทะเบียนก็เพื่อความแน่ใจในการส่ง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตอบรู้สึกรีบร้อนและเห็นความสำคัญถ้าเป็นไปได้อาจจะติดตามด้วยการโทรศัพท์หรือไปพบผู้ตอบโดยตนเองมากกว่าการใช้ไปรษณีย์ลงทะเบียนหรืออาจจะใช้โทรเลข จดหมายส่งพิเศษซึ่งจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก

การแก้ไขสิ่งที่เห็น (Sight-edit) หลังได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว พนักงานวิจัยควรเปิดและทิ้งซองส่งกลับไปแล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อเตรียมทำการเปลี่ยนแปลงและเคลื่อนย้ายข้อมูล โดยการแก้ไขสิ่งที่เห็น หรือตรวจเพื่อกำจัดแบบสอบถามที่ไม่เป็นประโยชน์ ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมและให้รหัสภายหลัง แต่ก็ควรกระทำก่อนการคำนวณอัตราการตอบสุทธิ เพื่อเป็นการชี้ให้เห็นประสิทธิภาพทั้งหมดของ เครื่องมือและคุณภาพของการตอบ

สรุปการปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ได้ดังนี้

1. ประสานงานการผลิตเนื่องจากส่วนประกอบหนึ่งมีผลต่อส่วนอื่น ๆ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทั้งหมด
2. ทำการผลิตให้สอดคล้องกัน คือเลือกกระดาษ สี ขนาด การพิมพ์ การวางแบบ การเข้าเล่ม และการสอดซองให้สอดคล้องกันระหว่างส่วนประกอบของไปรษณีย์ภัณฑ์

3. ใช้บริการภายนอก โดยการติดต่อกับแหล่งรายชื่อ ที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ขายเครื่องเขียน ร้านเรียงพิมพ์และรูปแบบจดหมาย ช่างเขียน ช่างพิมพ์ และสำนักงานจัดการรับส่งจดหมาย

4. ประเมินผู้ขายอย่างระมัดระวังโดยนำหลักฐาน ตัวอย่างหรือผลผลิต มาเปรียบเทียบกับราคาและเวลาที่ต้องการของแหล่งภายนอกทั้งหลาย

5. ใช้ของจดหมายที่เหมาะสมโดยทำตามหลักและคำแนะนำในการจำหน่าย ของ ที่อยู่ส่งกลับ และการเลือกและติดดวงตราไปรษณีย์

6. สร้างจดหมายนำที่มีประสิทธิภาพ

7. เลือกสิ่งล่อใจที่มีประสิทธิภาพโดยตรวจสอบหลาย ๆ ตัวเลือก

8. ใช้การกะเวลาและการติดตามโดยเลือกวันส่งทางไปรษณีย์ที่เหมาะสม ให้เวลาเพียงพอในการตอบและการติดตามแบบสอบถามกลับคืนมา

ตอนที่ 2 บริการไปรษณีย์ (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2534)

### การเดินทางของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

สิ่งของที่ผู้ใช้บริการฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ไปรษณีย์ภัณฑ์ หมายถึง บรรดาสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ซึ่งฝากส่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของไปรษณีย์ภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 5 ชนิด คือ

1.1 จดหมาย

1.2 ไปรษณียบัตร

1.3 ของตีพิมพ์

1.4 พัสดุย่อย

1.5 เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ

2. พัสดุไปรษณีย์ หมายถึง หีบห่อบรรจุสิ่งของ ตัวอย่างสินค้า หรือสินค้าซึ่งฝากส่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์



3. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ เช่น ข่าวด่วน เอกสารธุรกิจการค้า สิ่งพิมพ์ ตัวอย่างสินค้า สินค้า เป็นต้น ซึ่งฝากส่งโดยใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

เมื่อผู้ใช้บริการนำสิ่งของดังกล่าวมาฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์จะมีขั้นตอนในการเดินทางตั้งแต่การรับฝากจนถึงการนำจ่าย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ (แผนภาพที่ 2)

ขั้นตอนที่ 1 การรับฝาก หมายถึง การรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ผู้ใช้บริการนำมาฝากส่ง ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ การรับฝาก ณ ที่ทำการ การรับฝาก ณ ตู้ไปรษณีย์ และการรับฝาก ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง

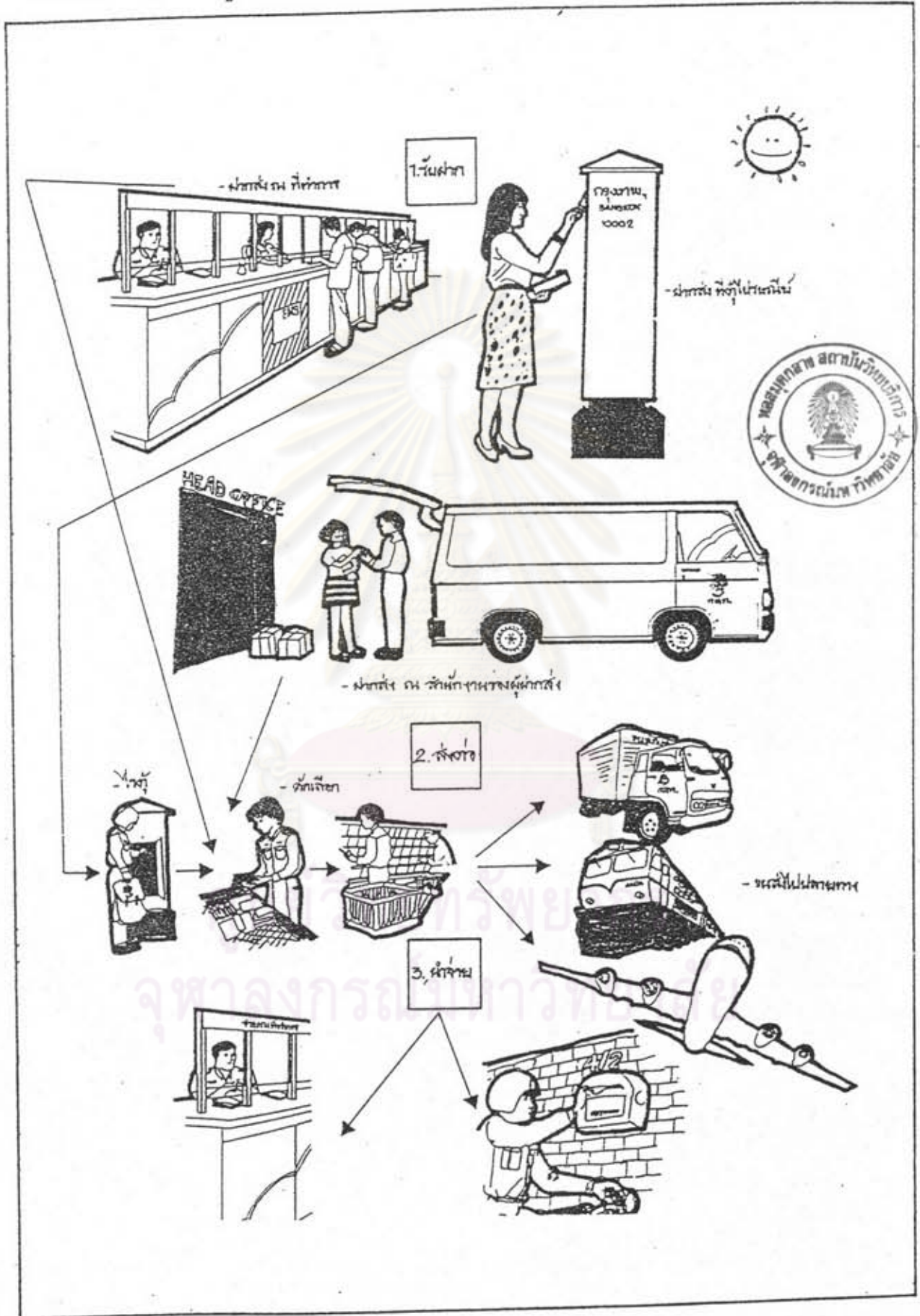
ขั้นตอนที่ 2 การส่งต่อ หมายถึง การนำสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ไปคัดแยกออกเป็นแต่ละปลายทางแล้วบรรจุลงในถุงไปรษณีย์ และผูกมัดปากถุงอย่างแน่นหนาเพื่อคุ้มครองให้ความปลอดภัยแก่สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่บรรจุอยู่ภายในถุงไปรษณีย์นั้นก่อนส่งต่อไปยังปลายทาง โดยวิธีการขนส่งต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การนำจ่าย หมายถึง การส่งมอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับโดยวิธีการต่าง ๆ ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) กำหนดซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายสำหรับการเดินทางของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งอาจทำได้ 2 ลักษณะ คือ การจ่าย ณ ที่อยู่ของผู้รับ และการจ่าย ณ ที่ทำการ



ศูนย์วิทยุโทรคมนาคม  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# แผนภาพที่ 2 แผนภูมิการเดินทางของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์



### ไปรษณียภัณฑ์มาตรฐาน

ไปรษณียภัณฑ์มาตรฐาน คือ ไปรษณียภัณฑ์ที่มีขนาด น้ำหนัก และรายละเอียดอื่น ๆ เป็นไปตามมาตรฐานที่ กสท. กำหนด ซึ่งจะมีผลให้การรับฝาก การส่งต่อและการนำจ่ายถึงผู้รับเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ไปรษณียภัณฑ์ที่ส่งโดยบรรจุในซองต้องมีลักษณะดังนี้

1. เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า โดยด้านยาวของซองต้องยาวกว่าด้านกว้าง ไม่น้อยกว่า 1.4 เท่า เช่น ด้านกว้างเท่ากับ 100 มม. ด้านยาวต้องไม่ต่ำกว่า 140 มม. เป็นต้น

2. ขนาดอย่างสูง 120 x 235 มม. (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มม.)

3. ขนาดอย่างต่ำ 90 x 140 มม. (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มม.)

4. วัสดุที่ใช้ในการจัดทำซองต้องเป็นกระดาษที่มีน้ำหนักกระดาษไม่ต่ำกว่า 80 กรัมต่อตารางเมตร มีสีขาวหรือสีอ่อนอื่น ๆ ไม่ใช้กระดาษที่มีสีเข้ม สีฉูดฉาด มีลวดลาย มีรูปภาพหรือใช้กระดาษมัน หรือกระดาษอื่นใดที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการอ่านเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์

5. น้ำหนักต้องไม่เกิน 20 กรัม

6. ความหนาต้องไม่เกิน 5 มม.

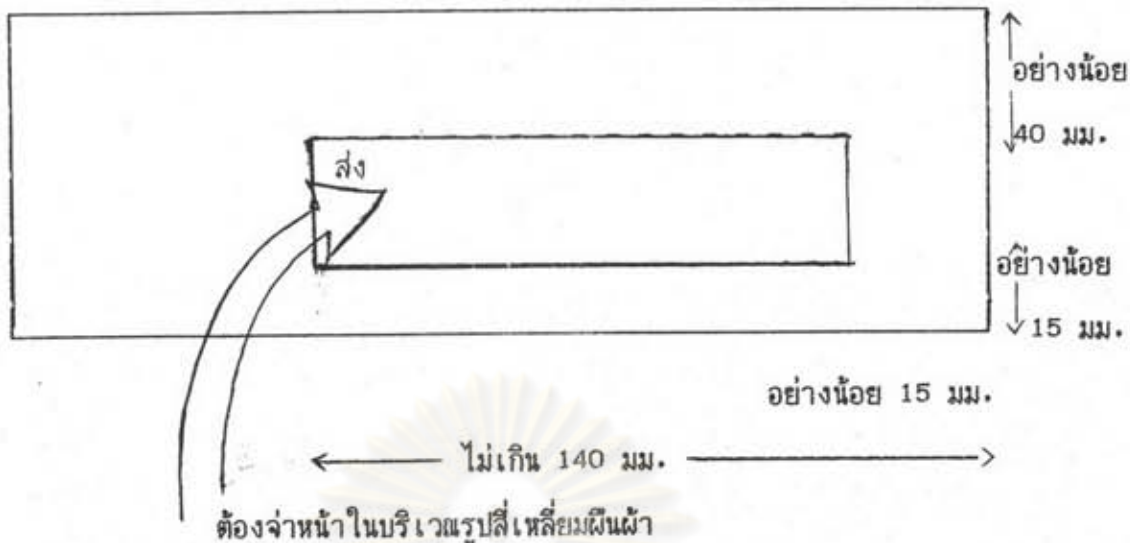
7. ต้องจำหน่ายซองด้านที่ไม่มีฝาปิด และอยู่ในบริเวณรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ซึ่งมีระยะห่างจากขอบซองอย่างน้อยตามตัวอย่างดังนี้

40 มม. จากขอบบนของซอง (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มม.)

15 มม. จากขอบขวาของซอง (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มม.)

15 มม. จากขอบล่างของซอง (คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 2 มม.)

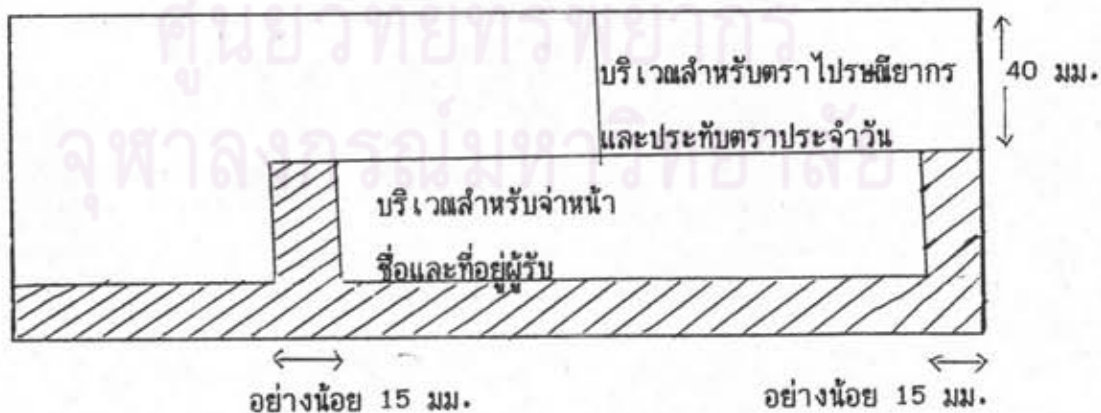
แต่ระยะห่างสุดจากขอบขวาของซองต้องไม่เกิน 140 มม.



ไปรษณีย์ภัณฑ์มาตรฐาน ด้านจำหน่ายซึ่งต้องเป็นไปตามความยาวของช่องหรือบัตร จะต้องเว้นพื้นที่สี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาดสูง 40 มม. จากขอบบนและยาว 74 มม. จากขอบขวาไว้สำหรับผนึกตราไปรษณียากรและประทับตราประจำวันขีดฆ่าตราไปรษณียากร และเว้นพื้นที่ดังต่อไปนี้ไว้ โดยไม่มีข้อความหรือลวดลายใด ๆ ปรากฏอยู่ตามตัวอย่างดังนี้

1. จากขอบขวาของช่องหรือบัตรไม่น้อยกว่า 15 มม. โดยเริ่มจากบริเวณผนึกตราไปรษณียากรและประทับตราประจำวันจนถึงขอบล่างของช่อง
2. จากขอบล่างของช่องหรือบัตรไม่น้อยกว่า 15 มม. ตลอดแนวด้านล่าง
3. จากขอบซ้ายของจำหน่ายของหรือบัตรไม่น้อยกว่า 15 มม. โดยเริ่มจากบรรทัดแรกของจำหน่ายจนถึงขอบล่างของช่อง

← 74 มม. →



หมายถึง บริเวณที่ต้องเว้นว่างไว้โดยไม่มีข้อความหรือลวดลายใด ๆ ปรากฏอยู่

## ตราไปรษณียากร

ตราไปรษณียากร คือ บัตร ดวงตรา รอยประทับ รอยพิมพ์หรือเครื่องหมายใด ๆ บนหรือของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ที่ กสท. จัดให้มีขึ้นเพื่อใช้แสดงการชำระค่าไปรษณียากร และค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ ตราไปรษณียากรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ได้แก่ บัตรและดวงตราไปรษณียากรที่ กสท. จัดให้มีขึ้นเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้ใช้บริการประกอบด้วย ดวงตราไปรษณียากร (แสตมป์) ดวงตราไปรษณียากรที่พิมพ์บนไปรษณียบัตร ดวงตราไปรษณียากรที่พิมพ์บนจดหมายอากาศ และวิมย์บัตร

ประเภทที่ 2 ได้แก่ รอยประทับ รอยพิมพ์ หรือเครื่องหมายใด ๆ บนหรือของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ประกอบด้วยรอยประทับจากเครื่องประทับไปรษณียากรที่ กสท. นำไปใช้งาน ณ ที่ทำการ รอยประทับจากเครื่องประทับไปรษณียากรของผู้ใช้บริการที่ กสท. อนุญาตให้ใช้ประทับได้ ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง รอยประทับคำว่า "ชำระค่าไปรษณียากรแล้ว" บนหรือของซึ่งดำเนินการประทับโดยเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ของ กสท. รอยประทับหรือรอยพิมพ์คำว่า "ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ" "ชำระค่าไปรษณียากรแล้ว" "POSTAGE PAID" หรือ "PORT PAYE" ซึ่ง กสท. อนุญาตให้ผู้ให้บริการที่ทำความตกลงกับ กสท. ประทับหรือพิมพ์บนหรือของก่อนนำมาฝากส่ง และเครื่องหมายหรือข้อความบนเอกสารการฝากส่งซึ่งผนึกไว้บนหรือของเพื่อแสดงว่าได้ชำระค่าบริการแล้ว

## การชำระค่าบริการ

ค่าบริการ หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระในการใช้บริการไปรษณีย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ค่าไปรษณียากร หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระในการฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์
2. ค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการต้องชำระสำหรับการใช้บริการพิเศษหรือกรณีอื่น ๆ ที่ กสท. กำหนด

อัตราค่าบริการไปรษณีย์ปรากฏในภาคผนวก ง.

การแสดงการชำระค่าบริการในแต่ละวิธีจะใช้ในกรณีดังต่อไปนี้

วิธีแสดงการชำระค่าบริการ	กรณีที่ใช้
1. ดวงตราไปรษณียากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับการฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์</li> <li>- สำหรับการให้บริการพิเศษที่ใช้ควบคู่กับการฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ เช่น บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน บริการไปรษณีย์รับประกัน บริการไปรษณีย์ตอบรับ เป็นต้น</li> <li>- สำหรับการให้บริการพิเศษ ซึ่งไม่ต้องใช้ควบคู่กับการฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ โดย กสท. กำหนดให้แสดงการชำระค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ด้วยดวงตราไปรษณียากร เช่น บริการออกใบรับรู้ เป็นต้น</li> </ul>
2. รอยประทับจากเครื่องประทับไปรษณียากร	- เช่นเดียวกับลำดับที่ 1
3. รอยประทับหรือรอยพิมพ์คำว่า "ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ" "ชำระค่าไปรษณียากรแล้ว" "POSTAGE PAID" หรือ "PORT PAYE"	- สำหรับบริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด หรือบริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ
4. เครื่องหมายหรือข้อความบนเอกสารการฝากส่งซึ่งผนึกไว้บนหน้าของ	- สำหรับการฝากส่งสิ่งของส่งทางไปรษณีย์บางประเภท เช่น พัสดุไปรษณีย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ เป็นต้น

วิธีแสดงการชำระค่าบริการ	กรณีที่ใช้
5. วิธีอื่นใดตามที่ กสท. กำหนด	- สำหรับบริการพิเศษบางชนิดซึ่ง กสท. ออกใบเสร็จรับเงิน เช่น บริการประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา บริการตู้ไปรษณีย์เช่า เป็นต้น

สิ่งของส่งทางไปรษณีย์นั้น ตามปกติผู้ฝากส่งต้องชำระค่าไปรษณียากรรวมทั้งค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ (ถ้ามี) ให้ครบถ้วน ก่อนการฝากส่ง ณ ตู้ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการหรือ ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่งแล้วแต่กรณี

#### การคุ้มครองสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ต้องได้รับการคุ้มครองหรือเข้าห่อซองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ต้องทำอย่างมั่นคงแข็งแรงเหมาะสมกับสิ่งที่บรรจุภายในและสภาพการขนส่ง
2. ต้องทำในลักษณะที่สามารถป้องกันสิ่งที่บรรจุภายในไม่ให้ทำอันตรายแก่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ทำความเปราะเปื้อน หรือเสียหายต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์อื่น ๆ รวมทั้งอุปกรณ์ไปรษณีย์
3. ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเฉพาะของการคุ้มครองสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แต่ละชนิดแต่ละประเภท และบริการพิเศษเพิ่มเติมด้วย
4. ต้องไม่ทำในลักษณะที่จะเป็นอันตรายแก่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์หรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานไปรษณีย์
5. ต้องไม่ทำในลักษณะที่อาจทำให้สิ่งของส่งทางไปรษณีย์อื่น ๆ พลัดติดไปด้วยโดยบังเอิญได้

## การจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

การจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ต้องถือหลักเกณฑ์ดังนี้

1. จำหน่ายบนห่อซองด้านที่ไม่มีฝาผนึก และขนานไปกับด้านยาวของห่อซอง โดยให้เหลือที่ว่างไว้เพียงพอสำหรับผนึกตราไปรษณียากรตลอดจนคำสั่งและป้ายเกี่ยวกับบริการ
2. จำหน่ายด้วยหมึกหรือวัสดุอื่นที่ไม่ลบเลือนง่าย สีไม่ซีดจางหรือกลมกลืนกับสีของห่อซองจนเป็นอุปสรรคต่อการอ่านจำหน่ายของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์หรือเครื่องจักรคัดแยกไปรษณีย์
3. จำหน่ายให้ถูกต้องและมีรายละเอียดที่ชัดเจน โดยระบุรหัสไปรษณีย์ทุกครั้ง เพื่อให้การจัดส่งและนำจ่ายแก่ผู้รับหรือส่งคืนผู้ฝากส่ง (กรณีที่ไม่สามารถนำจ่ายแก่ผู้รับได้) สามารถกระทำได้โดยสะดวกรวดเร็วและมีโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด
4. จำหน่ายให้มีรูปแบบที่กระชับและไม่เว้นบรรทัดหรือช่องว่างระหว่างรายละเอียดต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น
5. การจำหน่ายถึงผู้รับในประเทศ ต้องใช้อักษรไทยสำหรับตัวเลขจะใช้ตัวเลขไทยหรือตัวเลขอาระบิกก็ได้ เว้นแต่รหัสไปรษณีย์ต้องแสดงไว้ด้วยตัวเลขอาระบิกที่บรรทัดสุดท้ายของจำหน่ายเสมอ หากจำเป็นต้องจำหน่ายเป็นภาษาอื่นให้ใช้อักษรโรมันและตัวเลขอาระบิกเท่านั้น
6. ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่งไว้ที่มุมซ้ายตอนบนด้านจำหน่าย โดยต้องระวางมิให้ไปปะปนกับจำหน่ายชื่อและที่อยู่ของผู้รับ หรือกีดขวางการเขียนคำสั่งและป้ายเกี่ยวกับบริการ ในกรณีที่ไม่มีอาจแจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่งที่มุมซ้ายตอนบนด้านจำหน่ายได้ ก็ควรแจ้งไว้ที่ด้านหลังของห่อซองแทน
7. การระบุที่อยู่ของผู้ฝากส่งให้ระบุได้เพียงที่อยู่เดียวเท่านั้น และในกรณีของการฝากส่งจำนวนมากที่อยู่ของผู้ฝากส่งต้องเป็นที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
8. ระบุชนิดของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ไว้ที่บริเวณกึ่งกลางตอนบนของจำหน่ายชื่อและที่อยู่ของผู้รับ
9. แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้รับและผู้ฝากส่งไว้ภายในห่อซองและหากเป็นไปได้ควรแจ้งไว้บนตัวสิ่งที่ยับรรจุภายในหรือบนป้ายที่ทำด้วยวัสดุทนทานผูกมัดไว้กับสิ่งนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่



ไปรษณีย์จะสามารถหาชื่อและที่อยู่ของผู้รับและผู้ฝากส่งได้ในกรณีที่อยู่ของภายนอกชำรุดจนอ่านเจ้าหน้าที่ไม่ได้หรือสิ่งที่บรรจุภายในหลุดออกมาจากห่อซอง

การจำหน่ายถึงผู้รับ ณ ที่อยู่ต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. ชื่อของผู้รับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ บุคคลธรรมดา ต้องมีคำแสดงเพศ ฐานะ หรือยศตามด้วยชื่อและนามสกุล บุคคลในตำแหน่งต้องมีชื่อตำแหน่งตามด้วยชื่อนิติบุคคลหรือส่วนราชการหรือหน่วยงาน และนิติบุคคลจะระบุเฉพาะชื่อนิติบุคคลนั้นก็ได้
2. ชื่อบ้าน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน หรือสถานที่ราชการ (ถ้ามี)
3. เลขที่บ้าน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน หรือสถานที่ราชการ
4. ชื่อตรอก ซอย ถนน คลองหมู่บ้าน และสถานที่ใกล้เคียงที่รู้จักกันดีโดยทั่วไป (กรณีหลังได้แก่ วัด สถานที่ราชการ สะพาน ฯลฯ)
5. ตำบลหรือแขวง อำเภอหรือเขต และจังหวัด
6. รหัสไปรษณีย์
7. ชื่อประเทศปลายทาง (เฉพาะกรณีที่ส่งไปต่างประเทศ)

ในกรณีที่มีการจำหน่ายถึงผู้รับ ณ ที่อยู่ซึ่งตั้งอยู่ในอาคารหลายชั้น ให้ระบุเลขที่ชั้นของที่อยู่ของผู้รับไว้ด้วย

### ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดจดหมาย



จดหมายคือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นข่าวสารส่วนตัวไม่ว่าจะเข้าห่อซองปิดผนึกหรือไม่ปิดผนึกหรือมิได้เข้าห่อซองเลขก็ตาม นอกจากนั้นยังหมายถึง สิ่งของทุกชนิดที่ไม่เข้าอยู่ในหลักเกณฑ์ของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ประเภทหรือชนิดอื่นที่มีค่าไปรษณียากรต่ำกว่า และสิ่งของทุกชนิดที่ผู้ฝากส่งประสงค์จะส่งตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและอัตราค่าไปรษณียากรของจดหมายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ปฏิบัติการต่อสิ่งนั้นเสมือนจดหมาย

จดหมายแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ จดหมายในประเทศ และจดหมายระหว่างประเทศ ขนาดและน้ำหนักของจดหมายปรากฏในภาคผนวก ง จดหมายต้องหุ้มห่อตามหลักเกณฑ์

ที่ กสท. กำหนด ทั้งนี้ไม่มีเงื่อนไขพิเศษเกี่ยวกับลักษณะหรือการบิดเบือนของจดหมาย อย่างไรก็ตาม กสท. กำหนดต้องมีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าเพื่อไม่ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ จดหมายที่ทำด้วยกระดาษซึ่งมีความเหนียวหนาเช่นเดียวกับไปรษณียบัตร แต่มีลักษณะต่างออกไป ต้องบรรจุไว้ในซองรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า การจำหน่ายจดหมายต้องจำหน่ายตามหลักเกณฑ์ที่ กสท. กำหนด ต้องมีหมายเหตุคำว่า "จดหมาย" "LETTER" หรือ "LETTRE" ไว้ที่บริเวณกึ่งกลางตอนบนของด้านจำหน่าย การฝากส่งจดหมายอาจเลือกฝากส่งได้ 3 วิธี คือ ฝากส่ง ณ ที่ทำการ สอดใส่ลงในตู้ไปรษณีย์ และฝากส่ง ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง ส่วนอัตราค่าไปรษณียากรสำหรับจดหมายปรากฏในภาคผนวก ง จดหมายสามารถใช้ควบคู่กับบริการพิเศษได้ทุกชนิด โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับบริการนั้น ๆ และชำระค่าธรรมเนียมไปรษณีย์เพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามอัตราที่ กสท. กำหนด (ในภาคผนวก ง )

### บริการพิเศษ

บริการพิเศษ คือ บริการที่ กสท. จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่มีความประสงค์จะให้ กสท. ปฏิบัติการบางอย่างเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษนอกเหนือจากการให้บริการไปรษณีย์ตามปกติ เช่น บริการออกใบรับรู้ บริการไปรษณีย์รับรอง บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน บริการไปรษณีย์รับประกัน บริการไปรษณีย์ตอบรับ บริการไปรษณีย์รอจ่าย บริการตู้ไปรษณีย์เช่า บริการออกบัตรไปรษณีย์เพื่อแสดงตน บริการเครื่องประทับไปรษณียากร บริการหนังสือพิมพ์ตราสี บริการขอลงคืนหรือขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงจำหน่าย บริการจำหน่ายตู้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ บริการจำหน่ายวัสดุหุ้มห่อ บริการหุ้มห่อ บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ บริการรับฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ไม่มีจำหน่าย บริการรับฝากส่งนอกที่ทำการ บริการธุรกิจตอบรับ บริการรับฝากส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์รถไฟ บริการนำจ่ายด่วน บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ บริการไปรษณีย์สนามชายแดนและ บริการประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา

บริการพิเศษที่จะกล่าวถึงรายละเอียดในที่นี้ คือ บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน และ บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด

บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน คือ บริการที่ กสท. ให้ความคุ้มครองแก่ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ฝากส่ง โดยมีหลักฐานการรับฝาก การส่งต่อ และการนำจ่าย หากไปรษณีย์ภัณฑ์ดังกล่าวเกิดการสูญหายหรือเสียหาย เพราะความผิดของทางการไปรษณีย์ กสท. จะชดใช้ค่าเสียหายให้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสท. กำหนด บริการนี้เหมาะสำหรับการฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ที่บรรจุเอกสารหรือสิ่งของที่มีความสำคัญหรือมีมูลค่ามากพอสมควร และใช้ได้กับไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศและระหว่างประเทศ ต้องฝากส่งต่อมือเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการหรือที่ออกไปรับฝาก ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง ให้ความคุ้มกับบริการพิเศษอื่น ๆ ก็ได้ เช่น บริการนำจ่ายด่วน บริการไปรษณีย์ตอบรับ เป็นต้น ยกเว้นบริการไปรษณีย์รับรองและบริการไปรษณีย์รับประกัน ขนาดน้ำหนัก การหุ้มห่อ หรือการเข้าห่อซอง การจำหน่ายและอื่น ๆ ให้อยู่ในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดนั้น เช่น จดหมาย ของ ตีพิมพ์ พัสดุย่อย เป็นต้น และต้องปฏิบัติเพิ่มเติม คือ หากเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดจดหมายต้องหุ้มห่อให้แข็งแรงพอสมควรเหมาะสมแก่สิ่งที่บรรจุภายใน ทั้งนี้ห่อซองหรือเครื่องหุ้มห่อต้องเรียบร้อยไม่ชำรุดเสียหาย ถ้าบรรจุในห่อซองปิดผนึกต้องไม่มีสิ่งใดแสดงให้เห็นเป็นร่องรอยว่าห่อซองนั้นได้ถูกเปิดและปิดผนึกใหม่อีกครั้งหนึ่ง ก่อนที่จะนำมาฝากส่ง กรณีที่ใช้แถบกาวยในการปิดผนึกห่อซองของไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน แถบกาวยดังกล่าวต้องมีชื่อ เครื่องหมาย ตราประทับหรือลายมือชื่อผู้ฝากส่งกำกับไว้ด้วย ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่จำหน่ายด้วยดินสอ หรือใช้ตัวอักษรย่อทั้งหมด จะไม่รับฝากส่งเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน อย่างไรก็ตามจำหน่ายของไปรษณีย์ภัณฑ์อื่นนอกจากไปรษณีย์ภัณฑ์ที่บรรจุในซองที่มีช่องกรุด้วยวัสดุใส อาจเขียนด้วยดินสอก็อปปีก็ได้ บริเวณมุมซ้ายตอนบนด้านจำหน่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ ที่ใช้บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน ต้องมีคำว่า "ลงทะเบียน" "REGISTERED" หรือ "RECOMMANDE" ระบุไว้ให้เห็นเด่นชัด โดยให้อยู่ใต้ชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่ง (ถ้ามี) และในกรณีที่ไปรษณีย์ภัณฑ์ดังกล่าวมีลักษณะเดียวกับไปรษณีย์บัตรให้หมายเหตุคำดังกล่าวไว้เหนือจำหน่าย โดยต้องระวังมิให้ปะปนกับจำหน่าย ผู้ฝากส่งต้องกรอกใบรับฝาก (ตามแบบที่ กสท. กำหนด) แนบมากับห่อซองทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐานการฝากส่ง แบบพิมพ์นี้ขอรับได้จากที่ทำการ ทั้งนี้ที่ทำการที่รับฝากจะคืนใบรับฝากดังกล่าว

ให้ผู้ฝากส่งเมื่อได้ทำการรับฝากไว้เรียบร้อยแล้ว การให้บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนต้องชำระค่าธรรมเนียมไปรษณีย์เพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามอัตราที่ กสท. กำหนดในภาคผนวก ง.

บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด คือ บริการที่ กสท. รับฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยผู้ฝากส่งชำระค่าบริการเป็นเงินสด แทนการผนึกดวงตราไปรษณียากร ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่จะฝากส่ง โดยใช้บริการนี้ต้องเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศชนิดเดียวกัน มีขนาด น้ำหนักเท่ากัน ทุกชิ้น และต้องฝากครั้งละ 100 ชิ้นขึ้นไป และหากจะใช้บริการพิเศษต้องใช้บริการพิเศษนั้น ๆ เหมือนกันทุกชิ้น โดยต้องมีข้อความว่า "ชำระค่าไปรษณียากรแล้ว" เป็นเครื่องหมาย แสดงการชำระค่าบริการแทนการผนึกดวงตราไปรษณียากรและต้องฝากส่ง ณ ที่ทำการที่เปิดให้บริการนี้ซึ่งผู้ฝากต้องนำไปรษณีย์ภัณฑ์ไปฝากส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขที่ให้บริการนี้ โดยคัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ฝากส่งออกเป็น 2 พวก คือ พวกแรกจำหน่ายถึงผู้รับในกรุงเทพฯ ให้คัดแยกแบ่งเป็นกลุ่มตามรหัสไปรษณีย์ ส่วนพวกที่สองจำหน่ายถึงผู้รับในต่างจังหวัด ให้คัดแยกแบ่งเป็นกลุ่มตามรหัสไปรษณีย์ของแต่ละจังหวัด โดยในแต่ละพวกแต่ละกลุ่มให้มีมัดรวมกันไว้เป็นมัด ๆ ละเท่ากัน เช่น 10 20 50 หรือ 100 ชิ้น เป็นต้น ตามลักษณะของไปรษณีย์ภัณฑ์ ยกเว้นมัดสุดท้ายอาจมีจำนวนน้อยกว่าที่กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ให้จัดทำใบปะหน้าระบุจำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์และรหัสไปรษณีย์ของแต่ละปลายทางกำกับในแต่ละมัดด้วย ในกรณีที่เป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ขนาดใหญ่ ไม่อาจมัดรวมกันได้โดยสะดวก เช่น เป็นกลุ่ม ม้วน เป็นต้น ให้ผู้ฝากส่งคัดแยกไว้เป็นพวก และกลุ่มทำนองเดียวกับที่กล่าวข้างต้น ผู้ฝากส่งต้องกรอกรายการในคำขอฝากส่ง (ตามแบบที่ กสท. กำหนด) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ผู้รับฝากพร้อมไปรษณีย์ภัณฑ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ได้ตรวจสอบรายการถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จะเรียกเก็บค่าบริการ และออกใบรับเงินให้ไว้เป็นหลักฐาน

#### การส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

การส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ หมายถึง การนำสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ ไปคัดแยกออกเป็นแต่ละปลายทางแล้วบรรจุลงในถุงไปรษณีย์ และผู้มัดปากถุงอย่างแน่นหนา

เพื่อคุ้มครองให้ความปลอดภัยแก่สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่บรรจุภายในถุงไปรษณีย์นั้น ก่อนส่งไปยังปลายทางโดยวิธีการขนส่งต่าง ๆ ในการคัดแยกและปิดถุงเพื่อส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จะถือปฏิบัติตามลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญ โดยพิจารณาจากการชำระค่าไปรษณียากร ซึ่งแยกออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ได้แก่ ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดจดหมายและไปรษณียบัตร ประเภทที่ 2 ได้แก่ ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดของตีพิมพ์ พัสดุย่อยและเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ และประเภทที่ 3 ได้แก่ พัสดุไปรษณีย์ ประเภทที่ 1 เป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภทข่าวสาร มีความสำคัญและชำระค่าไปรษณียากรในอัตราสูงจึงจัดลำดับศักดิ์ไว้ให้อยู่ในอันดับแรก ส่วนประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 มีความสำคัญรองลงมาและชำระค่าไปรษณียากรในอัตราต่ำกว่าหรือไม่ต้องชำระค่าไปรษณียากร (กรณีหลังเฉพาะเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ) จึงจัดให้อยู่ในอันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 ตามลำดับ ในเที่ยวไปรษณีย์ใดหากมีไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมากจนไม่สามารถที่จะทำการคัดแยกเพื่อปิดถุงไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ส่งต่อไปปลายทางได้ทั้งหมดในเที่ยวนั้น กสท. จะปฏิบัติต่อประเภทที่ 1 เพื่อจัดส่งไปปลายทางให้เรียบร้อยเสียก่อนแล้วจึงปฏิบัติต่อประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากไม่มีความจำเป็นอย่างแท้จริงจะไม่ให้ประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 ต้องตกค้างเกินกว่าวันนั้น การส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ไปยังปลายทางในประเทศ กสท. จะเลือกวิธีการขนส่งที่จะส่งถึงปลายทางโดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจจะขนส่งโดยเครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ หรือเรือแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเส้นทางการขนส่งระหว่างที่ทำการต้นทาง และที่ทำการปลายทางว่าเส้นทางใดจะเหมาะสมที่สุด

### การนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

การนำจ่าย หมายถึง การส่งมอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับ โดยวิธีการต่าง ๆ ที่ กสท. กำหนด ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายสำหรับการเดินทางของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ในการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จะถือปฏิบัติตามลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญ โดยพิจารณาจากการชำระค่าไปรษณียากร ซึ่งแยกออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ได้แก่ ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดจดหมายและไปรษณียบัตร ประเภทที่ 2 ได้แก่

ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดของตีพิมพ์ นิตยย่อและเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักขุ และประเภทที่ 3 ได้แก่ พัสดุไปรษณีย์ ในเที่ยวไปรษณีย์ใดหากมีไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมากจนอาจทำให้ การนำจ่ายต้องล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนดไว้แล้ว เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะคัดเลือกและนำจ่าย ตามลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญข้างต้น ได้แก่ การทำคัดเลือกและนำจ่ายประเภทที่ 1 ก่อนแล้วจึงปฏิบัติต่อประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 ตามลำดับ การนำจ่ายสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์อาจทำได้ 2 ลักษณะดังนี้ คือ จ่าย ณ ที่ทำการ คือ การที่ผู้รับมาติดต่อขอรับสิ่งของ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ที่ทำการ และจ่าย ณ ที่อยู่ของผู้รับ คือ การที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำสิ่ง ของส่งทางไปรษณีย์ไปจ่ายให้แก่ผู้รับ ณ สถานที่อยู่ตามเจ้าหน้าที่ การนำจ่ายสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์ ณ ที่อยู่ของผู้รับจะกระทำในกรณีจ่ายโดยเจ้าหน้าที่ของ กสท. ในกรณีนำจ่ายภายในพื้นที่ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขรับผิดชอบในการนำจ่าย หรือ จ่ายโดยตัวแทนของ กสท. ในกรณีนำจ่ายภายในพื้นที่ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตอำเภอ ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน และที่รับส่ง ไปรษณีย์ตำบลรับผิดชอบในการนำจ่ายภายใต้การควบคุมดูแลของที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลข หรือกรณีอื่นใดตามที่ กสท. กำหนด สิ่งของส่งทางไปรษณีย์อาจนำจ่ายให้แก่ผู้รับ หรือ ผู้แทนของผู้รับก็ได้ ในกรณีนำจ่าย ณ ที่อยู่ของผู้รับ กสท. ถือว่าบุคคลต่อไปนี้เป็นผู้แทน ของผู้รับ คือ บุคคลซึ่งอยู่ในบ้านเรือนเดียวกันกับผู้รับ บุคคลซึ่งทำงานอยู่ในสำนักทำการงาน เดียวกันกับผู้รับ เจ้าหน้าที่รับรองหรือผู้ดูแลของโรงแรม หรืออาคาร ผู้ทำหน้าที่เวรรับส่ง หรือเวรรักษาการของหน่วยงานต่าง ๆ สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่นำจ่ายให้แก่ผู้แทนของผู้รับ ให้ถือว่าได้นำจ่ายให้แก่ผู้รับแล้วนับแต่วันเวลาที่นำจ่าย ในการจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ หากมีค่าไปรษณียากร ค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ ค่าปรับ หรือค่าภาษีอากร ฯลฯ ที่ยังค้างชำระ ผู้รับหรือผู้แทนของผู้รับต้องชำระให้ครบถ้วนก่อนจึงจะรับสิ่งของนั้นไปได้ และการจ่ายสิ่งของ ส่งทางไปรษณีย์ที่ต้องมีหลักฐานการนำจ่าย ผู้รับหรือผู้แทนของผู้รับต้องลงนามรับพร้อมทั้งวัน เดือน ปี และเวลาที่รับสิ่งของนั้นด้วย กรณีที่จ่ายให้แก่ผู้แทนของผู้รับ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ต้องสอบถามความเกี่ยวข้องระหว่างผู้รับและผู้แทนของผู้รับและบันทึกเป็นหลักฐานไว้ด้วย เมื่อได้จ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้รับหรือผู้แทนของผู้รับไปแล้ว โดยมีได้รับคำทักท้วง หรือข้อสงสัยเกิดใด ๆ จากผู้รับหรือผู้แทนของผู้รับในขณะที่จ่ายให้ถือว่าผู้รับได้รับสิ่งของส่งทาง ไปรษณีย์นั้นไปโดยถูกต้อง เรียบร้อย และสิ่งของนั้นได้พ้นทางไปรษณีย์ไปแล้ว ถ้าผู้รับหรือ ผู้

แทนของผู้รับเห็นว่าสิ่งของส่งทางไปรษณีย์มีสภาพไม่เรียบร้อย หรือสงสัยว่าสิ่งที่บรรจุภายใน ไม่ครบถ้วนหรือเสียหายประการใด ต้องเปิดห่อของนั้นออกตรวจต่อหน้าเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ผู้จ่าย และทำบันทึกรายละเอียดการเปิดตรวจร่วมกันไว้เป็นหลักฐาน

สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่นำจ่ายผู้รับไม่ได้ หมายถึง ไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ และไปรษณีย์ด่วนพิเศษที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้คือ จ่าหน้าหัตถ์จนอ่านไม่ออกหรือ ไม่ละเอียดชัดเจนเพียงพอ ไม่มีที่อยู่ตามจ่าหน้า ผู้รับไม่ยอมรับ ไม่มีผู้รับตามจ่าหน้า สิ่งของ ส่งทางไปรษณีย์ที่ต้องจ่าย ณ ที่ทำการซึ่งผู้รับไม่มาติดต่อขอรับภายในระยะเวลาที่ กสท. กำหนด ไม่มีจ่าหน้า จ่าหน้าสูญหายหรือเลอะเลือนจนอ่านไม่ได้ ผู้รับย้ายโดยไม่ได้แจ้งที่อยู่ ใหม่ ผู้รับถึงแก่กรรม และไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ที่จ่าหน้าถึงผู้รับที่ กสท. ขอให้ผู้รับ ติดตั้งตู้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ไว้ ณ ที่ซึ่งสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ แต่ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลา 6 เดือน นับจากวันต่อจากวันที่ได้ส่งหนังสือแจ้งให้ผู้รับทราบ จดหมาย ที่นำจ่ายผู้รับไม่ได้จะปฏิบัติดังนี้ ถ้ามีชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่งบนห่อของจะส่งคืนผู้ฝากส่ง ถ้า ส่งคืนผู้ฝากส่งไม่ได้จะถือว่าเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ที่นำจ่ายผู้รับและส่งคืนผู้ฝากส่งไม่ได้ ถ้าไม่มี ชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่งบนห่อของ จะเปิดห่อของเพื่อหาชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่ง ถ้าพบจะส่ง คืนผู้ฝากส่ง ถ้าไม่พบจะถือว่าเป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ที่นำจ่ายผู้รับและส่งคืนผู้ฝากส่งไม่ได้

**ตอนที่ 3** ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีนักวิจัยหลายท่านได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทาง ไปรษณีย์ เช่น Baumgartner และ Heberlein (1984) ได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่อ อัตราการตอบ 11 ตัว ได้แก่ ผู้ให้การสนับสนุน ผู้ตอบแบบสอบถาม ความสะอาดตา การ ติดตามผล สิ่งกระตุ้น ความยาวของแบบสอบถาม การปิดบังชื่อ การติดต่อเฉพาะบุคคล การกำหนดวันส่งกลับ รูปแบบของการขอร้องและการส่งทางไปรษณีย์

Bailey (1987) ได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลต่อจำนวนแบบสอบถามที่ส่งกลับคืน จำนวน 10 ตัว คือ ผู้ให้การสนับสนุน ความดึงดูดใจของรูปแบบแบบสอบถาม ความยาวของ แบบสอบถาม ลักษณะของจดหมายขอความร่วมมือ ความง่ายในการตอบและส่งกลับ สิ่งล่อใจ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (Selltiz et al; 1959) ชนิดของการส่งทางไปรษณีย์ เวลา (สัปดาห์ เดือน ปี) ในการส่ง และลักษณะของการติดตาม

Hoinville และ Jowell (quoted in Cohen and Manion 1980 : 85-89) ได้เสนอลักษณะที่ทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพิ่มมากขึ้นในตัวแปร ทั้ง 4 นี้ คือ การออกแบบแบบสอบถาม การส่งทางไปรษณีย์ จดหมายนำ จดหมายติดตาม และสิ่งล่อใจ

ส่วน Linsky (1975) ได้เสนอปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยในการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ คือ ปัจจัยทางด้านกลไกและการรับรู้ ได้แก่ การติดต่อผู้ตอบก่อน จะส่งแบบสอบถามไปให้ การแนบไปรษณียบัตรไปกับแบบสอบถามให้ผู้ตอบเซ็นชื่อและส่งกลับ เพื่อยืนยันว่าได้ส่งแบบสอบถามกลับแล้ว การติดตาม ประเภทของการส่ง ความยาวของแบบสอบถาม การพิมพ์หรือการอัดสำเนา การตอบเป็นรหัสกับการตอบคำถามปลายเปิดและ สีของแบบสอบถาม ปัจจัยเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางอ้อม ได้แก่ การปิดบังชื่อผู้ตอบ ลักษณะของจดหมายนำ เช่น การเจาะจงตัวบุคคล หน้าที่และความสำคัญของผู้ตอบ การให้เหตุผล เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและการขอร้องให้ช่วยตอบ หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและการ กำหนดวันสิ้นสุดในการตอบ และปัจจัยเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางตรง ได้แก่ การให้รางวัล หรือของตอบแทน

นอกจากนี้อุทุมพร จามรมาน (2530 : 41-42) ยังได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการ ทำให้อัตราการตอบสูงประกอบด้วย

1. แบบสอบถามมีลักษณะน่าสนใจ
2. ลักษณะและจำนวนบุคคลที่ตอบแบบสอบถามคือ ถ้าเป็นบุคคลที่รู้เรื่อง ที่ถามก็จะตอบ
3. ปกปิดสิ่งที่ตอบให้เป็นความลับ
4. ในกรณีที่ผู้วิจัยทำการวิจัยของหน่วยราชการหรือเกี่ยวข้องกับทาง ราชการควรใช้ชื่อหน่วยงานเป็นสถานที่ติดต่อ
5. การส่งแบบสอบถามควรส่งไปยังสถานที่ทำงาน



6. การกำหนดวันส่งกลับ ควรระบุเป็น "โปรดส่งคืนให้เร็วที่สุด" มากกว่าการระบุวันที่ที่แน่นอน

7. ควรใส่รหัสไว้ที่แบบสอบถาม จะได้ทราบว่าใครยังไม่ส่งคืนจะได้ติดตามได้ถูก

8. งานวิจัยบางเรื่องอาจต้องมีสิ่งล่อใจ เช่น การให้รางวัลตอบแทน

9. ควรลงทะเบียนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพื่อจะได้ถึงมือผู้รับ และทำให้ทราบถึงสาเหตุของการไม่ตอบ

10. ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ควรจดบันทึกไว้ว่า ส่งให้ใคร เมื่อไร จะได้ติดตามได้ถูก และจำหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุชื่อ-ชื่อสกุลจะดีกว่าใช้ชื่อตำแหน่งเพียงอย่างเดียว ติดแสตมป์ให้เรียบร้อยทั้งการส่งไปและส่งกลับ อนึ่งการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นอาจทำได้โดยการพับตัวแบบสอบถามหรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับ ตอนส่งไปถึงผู้รับจะต้องพับส่วนที่มีชื่อผู้ตอบออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซองจะต้องแนบซองที่จำหน้าถึงผู้วิจัยที่ติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ์ 2527 : 218)

จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืนมีจำนวนมากมายซึ่งพอจะสรุปได้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม การส่งทางไปรษณีย์ จดหมายนำ การติดตามและสิ่งล่อใจได้ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลที่ถาม รูปแบบการตอบ ความยาวของแบบสอบถาม สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ และระบบการพิมพ์ซึ่งมีนักวิจัยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรเหล่านี้ดังนี้คือ

#### 1.1 ข้อมูลที่ถาม

Butler และ Pearlin (1973 : 348-349) พบว่าไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบระหว่างคำถามที่มีผลสะท้อนและคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

Fisher (quoted in Futrell and Swan 1977 : 612) ได้ทำการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีการลงชื่อ และไม่

การลงชื่อผู้ตอบในคำถามที่ไม่มีผลสะท้อน แต่จะมีความแตกต่างในอัตราการตอบสำหรับคำถามที่มีผลสะท้อน

สุภาพร โภเอนกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (ร้อยละ 82.50 และ 77.14 ตามลำดับ) ส่วนการให้ผู้ตอบระบุชื่อพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่า แบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ และพบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคำถามกับการให้ลงชื่อ

นิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูอย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 66.33 และร้อยละ 60.67 ตามลำดับในระยะก่อนการติดตาม ส่วนหลังการติดตามพบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน

สุวรรณ มีทองคำ (2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครูและพยาบาลเมื่อข้อความเกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและอาชีพพยาบาล ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 76.67 และ 78.00 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครู และพยาบาลไม่แตกต่างกันคือ ร้อยละ 70.67 และ 78.67 ตามลำดับ ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพครูระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 76.67 และ 70.67 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพพยาบาลระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 78.00 และ 78.67 ตามลำดับ

## 1.2 รูปแบบการตอบ

Stevens (1974-1975 : 621-622) ได้ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษาเพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบโดยการเขียนเป็นเลขรหัสกับการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ไม่มีความแตกต่างของผลการทดลองทั้ง 2 แบบ (ร้อยละ 57 และ 59) แต่ Stevens ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การตอบควรเขียนเป็นเลขรหัสจะดีกว่า เพราะว่าสะดวกต่อการตรวจและการนำเสนอข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

## 1.3 ความยาวของแบบสอบถาม

Scott (quoted in Linsky 1975 : 90) ได้ศึกษาแบบสอบถามขนาดสั้น (1 หน้า) และขนาดยาว (2 หน้า) ที่มีต่ออัตราการตอบพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบแบบสอบถามขนาดสั้นและขนาดยาว (ร้อยละ 90.5 และ 89.6 ตามลำดับ)

Sletto (quoted in Linsky 1975 : 90) พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว 10 หน้า 25 หน้า และ 35 หน้า (รวม 10 หน้า และ 25 หน้า) คือ มีอัตราการตอบร้อยละ 68 60 และ 63 ตามลำดับ ส่วนการทดลองของ Mason (6 กับ 8 หน้า) และ Hochstim และ Athenasopoulos (14 กับ 21 หน้า) ก็ให้ผลอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 83.8 กับ 81.6 และ ร้อยละ 83 กับ 85 ตามลำดับ

วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า (ร้อยละ 92.75 และ 89.00 ตามลำดับ) ส่วนอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า และ 8 หน้า พบว่าไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม Hoberlein และ Baumgartner (1978, quoted in Bailey 1987 : 155) ได้สรุปว่า โดยเฉลี่ยแบบสอบถามที่มีขนาดยาวจะให้อัตราการตอบสูงเท่ากับแบบสอบถามที่มีขนาดสั้น และการศึกษาของ Goyder (1982) ก็สนับสนุนข้อค้นพบนี้ด้วย

#### 1.4 สีของกระดาษและหมึกพิมพ์

Gullahorn และ Gullahorn (quoted in Linsky 1975 : 91) รายงานว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของแบบสอบถามที่มีสีเขียวและสีขาว (ร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ)

Bender และ Dunlap (quoted in Linsky 1975 : 91) พบว่า อัตราการตอบของแบบสอบถามที่มีสีขาว น้ำเงิน เหลือง ชมพู เขียวและส้ม ไม่แตกต่างกัน  
 วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) พบว่า อัตราการตอบของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว และสีฟ้า สูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 93.67 91.67 และ 86.67 ตามลำดับ)

สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2531) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสีของหมึกพิมพ์แบบสอบถาม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และสีเขียวสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ

อย่างไรก็ตาม Sudman และ Bradburn (1982, quoted in Bailey 1987 : 155) กล่าวว่า ไม่มีหลักฐานที่จะบอกว่าสีของกระดาษมีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และเขาแนะนำว่าไม่ควรใช้กระดาษสีดำ เพราะจะทำให้อ่านยากและควรใช้กระดาษสีต่าง ๆ เพื่อแยกส่วนย่อยของแบบสอบถาม

#### 1.5 ระบบการพิมพ์

Ford (quoted in Linsky 1975 : 91) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบสอบถามที่ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์และการพิมพ์ลงไซ แล้วนำไปอัดสำเนา ปรากฏว่าอัตราการตอบทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 22 และ 20 ตามลำดับ

Scott (1961, quoted in Bailey 1987 : 154) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์กับการพิมพ์ลงไซ แล้วอัดสำเนาไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 95.2 และ 94.4 ตามลำดับ

วิจิตรา ประสาทเวชกุล (2523) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดหน้าและการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา (ร้อยละ 68.83 และ 59.50 ตามลำดับ) และยังไม่มีความชัดเจนพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนา และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดหน้ากับระบบการพิมพ์

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการส่งทางไปรษณีย์ ได้แก่ ชนิดของการส่งทางไปรษณีย์ ชนิดของซอง วัน เวลา ในการส่งแบบสอบถามและที่อยู่ของผู้ตอบ ซึ่งมีนักวิจัยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรเหล่านี้ ดังนี้

2.1 ชนิดของการส่งทางไปรษณีย์ มีการศึกษาพบว่า ชั้นของไปรษณีย์มีผลต่ออัตราการตอบกลับและแสดมภ์ที่มีราคาแพงกว่าจะกระตุ้นให้มีอัตราการตอบกลับที่สูงสุด ในการศึกษาเกี่ยวกับการเตือน (จดหมายติดตาม) Clausen และ Ford (1947) พบว่าการส่งแบบไปรษณีย์อากาศรวมกับการส่งพิเศษ มีอัตราการตอบร้อยละ 61 ส่วนการส่งแบบปกติมีอัตราการตอบร้อยละ 36 Gullahorn และ Gullahorn (1959) ได้รับอัตราการตอบร้อยละ 62 จากการส่งพิเศษและร้อยละ 35 จากการส่งแบบปกติในขณะที่ Sirken และคณะ (1960) พบว่า การส่งลงทะเบียนได้รับอัตราการตอบร้อยละ 80 ส่วนการส่งปกติได้รับอัตราการตอบร้อยละ 69 (Bailey 1987 : 160)

ส่วนในการส่งจดหมายนำครั้งแรก (รวมแบบสอบถามด้วย) Gullahorn และ Gullahorn (1963) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งแบบขึ้นที่สาม (ร้อยละ 49) แตกต่างจากอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งแบบขึ้นที่หนึ่ง (ร้อยละ 51) อย่างมีนัยสำคัญ ส่วน Kephart และ Bressler (1958) ได้รับอัตราการตอบร้อยละ 52 จากการส่งแบบขึ้นที่หนึ่ง (แบบปกติ) ร้อยละ 60 จากการส่งไปรษณีย์อากาศ และร้อยละ 66 จากการส่งแบบพิเศษ และพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างการส่งแบบปกติกับไปรษณีย์อากาศ แต่มีความแตกต่างระหว่างการส่งแบบปกติกับแบบพิเศษ

ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบชนิดของตราไปรษณียากร ในการส่งจดหมายนำนั้น Bridge (1971) ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างอย่างสุ่มเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะส่งทั้งแบบสอบถาม 2 หน้า จดหมายนำและซองธุรกิจตอบรับ แต่กลุ่มหนึ่งส่งโดยการติดแสตมป์ ส่วนอีกกลุ่มใช้การประทับตราแทนการติดแสตมป์ พบว่า มีอัตราการตอบร้อยละ 36 และ

37.6 ตามลำดับ ส่วน Kahle และ Sales (1978) พบว่า การส่งของรวมได้รับอัตราการตอบ (ร้อยละ 64) สูงกว่าการส่งติดแสตมป์ (ร้อยละ 62) ถ้าการส่งของรวมจำหน่ายของเฉพาะราย แต่อย่างไรก็ตาม การส่งของรวมที่ใช้ฉลากที่อยู่จะได้รับอัตราการตอบต่ำกว่า (ร้อยละ 52) (Bailey 1987 : 160)

Price (quoted in Linsky 1975 : 89) ทำการศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบของการใช้ของส่งกลับที่ติดและไม่ติดแสตมป์ พบว่ามีอัตราการตอบของของที่ติดแสตมป์ ร้อยละ 26 อัตราการตอบของของที่ไม่ติดแสตมป์ร้อยละ 17

อัญชลี คงมั่น (2523) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์ธรรมดาพบว่า อัตราการตอบของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 64.29 และ 57.14 ตามลำดับ)

## 2.2 ชนิดของซอง

Ferris (quoted in Linsky 1975 : 89) พบว่า การสอดซองติดแสตมป์เพื่อส่งกลับได้รับอัตราการตอบร้อยละ 90.1 แต่ถ้าไม่สอดซองติดแสตมป์มีอัตราการตอบร้อยละ 25.8

Scott (1961, quoted in Bailey 1987 : 161) พบว่า ซองที่ติดแสตมป์แต่ไม่มีจำหน่ายของไว้ก่อนได้รับอัตราการตอบร้อยละ 93.3 ในขณะที่มีฉลากจำหน่ายของไว้ติดบนซองของรัฐบาล ในการส่งกลับได้รับอัตราการตอบร้อยละ 89.2

Robinson และ Agisim (1951, quoted in Bailey 1987 : 161) พบว่า การใช้จดหมายส่งกลับที่ส่งแบบชิ้นที่หนึ่ง และติดแสตมป์ได้รับอัตราการตอบร้อยละ 73.8 ส่วนการใช้ธุรกิจตอบรับชิ้นที่หนึ่ง ได้อัตราการตอบร้อยละ 66.3 และเขาพบว่า การใช้ซองธุรกิจตอบรับทำให้ได้รับอัตราการตอบต่ำในท้องที่ชนบท เพราะชาวชนบทมีความคุ้นเคยกับซองชนิดนี้น้อยกว่า

## 2.3 วัน เวลาในการส่งแบบสอบถาม

Scott (1961, quoted in Bailey 1987 : 161) ได้ทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบริษัทธุรกิจ (ซึ่งการส่งในช่วงต้นสัปดาห์จะดีกว่า) กับกลุ่มหญิงชราพบว่า อัตราการตอบจะดีกว่าเมื่อผู้ตอบได้รับแบบสอบถามในช่วงท้ายสัปดาห์

Bender (1957, quoted in Bailey 1987 : 162) พบการจัดลำดับเดือนที่มีต่ออัตราการตอบคือเดือนกุมภาพันธ์ และเมษายนมีอัตราการตอบต่ำสุด ส่วนเดือนมีนาคม มีอัตราการตอบสูงสุด

NEA (1930, quoted in Bailey 1987 : 162) พบว่า การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนจะได้รับอัตราการตอบดีที่สุดในเดือนแรก (กันยายน) คือ ร้อยละ 76 และอัตราการตอบจะลดลงเป็นร้อยละ 61 ในเดือนพฤษภาคม

#### 2.4 ที่อยู่ของผู้ตอบ

Alutto (1970 อ้างถึงใน สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ 2531 : 61-62) ได้ทำการศึกษาทดลองเกี่ยวกับที่อยู่ของผู้ตอบ และลักษณะของแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามปลายปิด ไม่ขึ้นอยู่กับที่อยู่ของผู้ตอบ คือ ที่บ้านหรือที่ทำงาน แต่ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแล้ว การส่งแบบสอบถามปลายเปิดไปให้ผู้ตอบที่ทำงานจะได้รับอัตราการตอบสูงกว่าการส่งไปยังที่บ้านของผู้ตอบ

สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับที่อยู่ของผู้ตอบ คือ ที่บ้านและที่ทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบที่บ้านหรือที่โรงเรียนไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 74.87 และ 71.79 ตามลำดับ)

3. ปัจจัยเกี่ยวกับจดหมายนำได้แก่ ผู้สนับสนุน จดหมายส่วนตัว การขอร้องการปิดบังชื่อผู้ตอบและการกำหนดวันส่งกลับ ซึ่งมีนักวิจัยทำการศึกษาตัวแปรเหล่านี้ ดังนี้

#### 3.1 ผู้สนับสนุน

Rocher (1963 : 299-302) พบว่า อัตราการตอบจากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำที่มีลายมือชื่อของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีลายมือชื่อของผู้อำนวยการ คือ ร้อยละ 81 และ 55 ตามลำดับ

Scott (quoted in Linsky 1975 : 96) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามและจดหมายที่มาจาก 3 หน่วยงานคือ คณะรัฐบาลอังกฤษ โรงเรียนเศรษฐศาสตร์

และการปกครองของกรุงลอนดอน และสถาบันวิจัยการตลาด พบว่า หน่วยงานสนับสนุนจากรัฐบาลทำให้อัตราการตอบสูงกว่าหน่วยงานทางการค้าและมหาวิทยาลัย คือ มีอัตราการตอบร้อยละ 93.3 90.1 และ 88.7 ตามลำดับ และเช่นเดียวกัน Watson พบว่า การใช้กระดาษจดหมายที่มีตราของหน่วยงานกับไม่มีตราทำให้อัตราการตอบไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 32 และ 30 ตามลำดับ

พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบเมื่อผู้ลงนามในจดหมายนำมีตำแหน่งต่างกัน คือ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครฝ่ายการศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา ผู้อำนวยการกองโรงเรียน และผู้อำนวยการหน่วยศึกษานิเทศก์ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ไม่มีความแตกต่างของอัตราการตอบ เมื่อผู้ลงนามในจดหมายนำมีตำแหน่งต่างกัน คือ ในช่วงก่อนติดตามมีอัตราการตอบร้อยละ 64.33 61.67 64.67 และ 63.33 ช่วงการติดตามครั้งที่ 1 มีอัตราการตอบร้อยละ 75.67 71.00 78.33 และ 75.00 และช่วงการติดตามครั้งที่ 2 มีอัตราการตอบร้อยละ 84.67 80.33 84.00 และ 81.00 ตามลำดับ

สุเทพ ไชยบุตร (2527) พบว่า จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน คือ หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมโรงเรียน กรมสามัญศึกษา หัวหน้าภาควิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตัวผู้วิจัยเอง ไม่ทำให้อัตราการตอบแตกต่างกัน (ร้อยละ 75.38 73.08 และ 71.54 ตามลำดับ)

3.2 จดหมายส่วนตัว หรือเจาะจงผู้ตอบ หมายถึง การจำหน่ายที่ใช้ชื่อผู้ตอบและจดหมายที่มีลายมือชื่อ

Frazier และ Bird (1958, quoted in Linsky 1975 : 93) พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจง และไม่เจาะจงผู้ตอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 34.3 และร้อยละ 27.9 ในการทดลองครั้งแรก และร้อยละ 26.4 กับร้อยละ 19.2 ในการทดลองครั้งที่สอง

Kawash และ Aleamoni (1971, อ้างถึงในสุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ 2531 : 52-53) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์จำนวน 3,091 คน โดย



แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกส่งจดหมายนำพร้อมลายเซ็นจริง กลุ่มหลังส่งจดหมายนำที่มีลายเซ็นของผู้วิจัย ซึ่งเป็นแบบอัตโนมัติ พบว่า อัตราการตอบของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 28.52 และร้อยละ 27.18 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Clausen และ Ford (1974) ซึ่งพบว่า แบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้เซ็นด้วยลายเซ็นจริงกับลายเซ็นแบบอัตโนมัติให้ผลไม่แตกต่างกัน

Scott (quoted in Bailey 1987 : 156) ได้อภิปรายถึงการศึกษานี้จำนวนหนึ่ง ซึ่งพบว่า จดหมายที่ได้รับอนุญาตจะได้รับอัตราการตอบสูงกว่าจดหมายจากบริษัท จดหมายที่สั้นและเจาะจงได้รับอัตราการตอบสูงกว่าจดหมายที่ยาว และมีการขอรับรองตามเหตุผลมากขึ้น และพบว่าอัตราการตอบไม่แตกต่างกันในการใช้จดหมายที่มีคำขึ้นต้นต่างกัน ลายเซ็นจริงกับลายเซ็นอัตโนมัติ และการเขียนเจ้าหน้าที่ของลายเซ็นผู้ส่งก็ไม่ทำให้อัตราการตอบเพิ่มขึ้น ซึ่ง Scott สรุปว่า ข้อความในจดหมายมีความสำคัญมากกว่าส่วนประกอบของจดหมาย

### 3.3 การขอร้อง

Champion และ Sear (quoted in Linsky 1975 : 95) ได้ทดลองใช้การขอร้องที่ว่า "เพื่อเห็นแก่ผู้อื่น" (altruistic) และ "เพื่อเห็นแก่ตนเอง" (egoistic) พบว่า การขอร้องให้เห็นแก่ประโยชน์ของผู้ตอบให้อัตราการตอบสูงกว่าการขอร้องให้เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นคือ ร้อยละ 36.8 และร้อยละ 33.2 ตามลำดับ

May (1960, quoted in Linsky 1975 : 95) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับการขอร้อง โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกใช้การขอร้องอย่างเดียว กลุ่มที่สองใช้การขอร้องเหมือนกลุ่มแรก และสัญญาว่าจะส่งผลการวิจัยไปให้ และกลุ่มที่สามใส่ปากกาและมีการขอร้อง พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มแรกคิดเป็นร้อยละ 13 กลุ่มที่สองอัตราการตอบร้อยละ 12 และกลุ่มที่สามอัตราการตอบร้อยละ 35

Linsky (1975 : 95) ได้สรุปว่า จดหมายที่อ้างเหตุผลเพื่อประโยชน์ต่อสังคมไม่มีผลต่ออัตราการตอบ จดหมายที่อ้างเหตุผลเพื่อประโยชน์ต่อสังคมได้รับอัตราการตอบร้อยละ 35.7 แต่ถ้าไม่มีการอ้างเหตุผลนี้จะได้รับอัตราการตอบร้อยละ 36.6

### 3.4 การปิดบังชื่อผู้ตอบ

Mitchell (1939, quoted in Linsky 1975 : 91) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มีการระบุชื่อผู้ตอบและปิดบังชื่อผู้ตอบ (ใช้เพียงลำดับหมายเลข) พบว่าอัตราการตอบของแบบสอบถามที่ปิดบังชื่อผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 42.5 และอัตราการตอบแบบสอบถามที่ระบุชื่อผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 34

Mason (quoted in Linsky 1975 : 92) พบว่า ไม่มีความแตกต่างของอัตราการตอบระหว่างแบบสอบถามที่ระบุชื่อและหมายเลขกับการใช้รหัสหมายเลขเพียงอย่างเดียว

สุภาพร โภเอนกุล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มผู้ตอบที่ไม่ต้องระบุชื่อ สูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่ต้องระบุชื่อ (ร้อยละ 84.64 และ 75.00 ตามลำดับ)

อย่างไรก็ตาม การปิดบังชื่อผู้ตอบอาจจะให้ผลตรงข้ามกับจดหมายเจาะจงผู้ตอบ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบ ดังนั้นตัวแปรทั้งสองนี้ก็เป็นเหมือนดาบสองคม (two-edged sword) (Linsky 1975 : 92)

### 3.5 การกำหนดวันส่งกลับ

Henley (1976 : 374-375) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบระหว่างกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ กับกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับพบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ สูงกว่า กลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับอย่างมีนัยสำคัญคิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 18.0 ในระยะก่อนการติดตามและเขาได้สรุปว่าการกำหนดวันส่งกลับจะมีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบในระยะก่อนติดตามและจะน้อยลงในระยะการติดตาม

Nevin และ Ford (1976 อ้างถึงใน สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ 2531 : 52) ได้ทำการทดลองการกำหนดวันส่งเป็น 5 วัน 7 วัน และ 9 วัน พบว่า อัตราการตอบทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 43.0 48.5 และ 53.4 ตามลำดับ

สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2531) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับที่มีผลต่ออัตราการตอบ พบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปเกี่ยวกับอัตราการตอบ

ของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับทั้ง 3 ช่วงการส่งคือ ก่อนติดตาม (ร้อยละ 73.25 และ 69.50) ติดตามครั้งที่ 1 (ร้อยละ 87.00 และ 84.75) ติดตามครั้งที่ 2 (ร้อยละ 96.50 และ 96.50) ตามลำดับ

อนงค์ ลีประไพพงษ์ (2534) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม เมื่อรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับต่างกัน กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ที่กำลังปฏิบัติราชการอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอนไม่แตกต่างจากกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ (ร้อยละ 57.62 และ 49.29 ตามลำดับ) อัตราการตอบของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 52.86 62.86 และ 57.14 ตามลำดับ) ส่วนอัตราการตอบของกลุ่มที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และ "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 57.14 และ 41.43 ตามลำดับ) และอัตราการตอบของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน สูงกว่ากลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ (ร้อยละ 62.86 และ 47.14 ตามลำดับ)

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการติดตามได้แก่ วิธีการเตือนและติดตาม จำนวนครั้งและเวลาในการติดตาม ซึ่งมีผู้วิจัยไว้ดังนี้

#### 4.1 วิธีการเตือนและติดตาม

Nichels และ Meyer (1966, quoted in Linsky 1975 :

85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตรพบว่า การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตรทำให้ได้รับอัตราการตอบร้อยละ 58 แต่ถ้าไม่มีการเตือนจะมีอัตราการตอบร้อยละ 37

Sletto (1940, quoted in Linsky 1975 : 85) พบว่า การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตรให้ผลอัตราการตอบเท่ากับการใช้จดหมายคือร้อยละ 28 เท่ากัน

Eckland (1965, quoted in Linsky 1975 : 86) พบว่า การติดตามโดยใช้โทรศัพท์ และ/หรือไปรษณีย์ลงทะเบียนทำให้ได้รับอัตราการตอบสูงขึ้นจากการไม่ตอบครั้งแรกและการติดตาม 2 ครั้งที่ใช้ไปรษณีย์ธรรมดา

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษาวิธีการติดตามพบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ติดตามโดยใช้การ์ดสูงกว่ากลุ่มที่ติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ และกลุ่มที่ใช้จดหมายแบบไม่เป็นทางการ คือ ร้อยละ 95.50 85.75 และ 90.25 ตามลำดับ

#### 4.2 จำนวนครั้งและเวลาในการติดตาม

Scott (1961, quoted in Bailey 1987 : 163) เปรียบเทียบอัตราการตอบที่มีการติดตาม 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 95.6 กับอัตราการตอบที่ไม่มีการติดตามคิดเป็นร้อยละ 74.8 และเขาพบอีกว่าการเตือน 2 ครั้ง ได้รับอัตราการตอบ ร้อยละ 93.2 และการเตือนครั้งที่ 1 ได้อัตราการตอบร้อยละ 85.9 แต่ยังคงมีการเตือนครั้งที่ 2 อีก Scott รายงานว่า การศึกษาเป็นจำนวนมากใช้การติดตาม 1 หรือ 2 ครั้ง

เชิงชาย เหมนพันธ์ (2534) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับรูปแบบการเตือนที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบแตกต่างกันในกลุ่มที่ได้รับช่วงเวลาในการเตือนต่างกัน โดยกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไป 7 วัน มีอัตราการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไป 10 วัน และอัตราการตอบแตกต่างกัน ในกลุ่มที่ได้รับจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน โดยอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้งสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน แต่อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนและกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง

5. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งล่อใจ ได้แก่ เงิน และสิ่งตอบแทน ซึ่งมีนักวิจัยได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

Hancock (1940, quoted in Bailey 1987 : 157) พบว่า กลุ่มความคุมที่ไม่มีเงินรางวัล ได้รับอัตราการตอบร้อยละ 10 ส่วนกลุ่มที่ให้เงิน 25 เซนต์ ไปกับแบบสอบถามได้รับอัตราการตอบร้อยละ 47 และกลุ่มที่สัญญาว่าจะให้เงิน 25 เซนต์ เมื่อส่งแบบสอบถามกลับคืนได้รับอัตราการตอบร้อยละ 18

Maloney (1954, quoted in Linsky 1975 : 97) ได้ทดลองให้เงินรางวัลจำนวน 25 เซนต์ พบว่าอัตราการตอบจากกลุ่มที่ได้รับเงินรางวัลคิดเป็นร้อยละ 86 และจากกลุ่มที่ไม่มีเงินรางวัลคิดเป็นร้อยละ 58

Erdos (1951, quoted in Linsky 1975 : 97) ได้ทดลองให้เงิน 1 เหรียญ 25 เซนต์ และไม่ให้เงินรางวัล พบว่า อัตราการตอบทั้งสามกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 54 40 และ 23 ตามลำดับ และในการทดลองครั้งที่ 2 และ 3 ระหว่างกลุ่มที่ให้เงินรางวัล 25 เซนต์ ไม่ให้เงินรางวัล พบว่าครั้งที่ 2 มีอัตราการตอบร้อยละ 58 และ 35 ตามลำดับ ส่วนครั้งที่ 3 มีอัตราการตอบร้อยละ 56 และ 34 ตามลำดับ

Mizes และคณะ (1984, quoted in Bailey 1987 : 158) เปรียบเทียบการให้เงินรางวัล 1 และ 5 เหรียญที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์พบว่า การให้เงินรางวัล 5 เหรียญไม่ได้ให้ผลมากกว่าการให้เงินรางวัล 1 เหรียญ แต่การให้เงินรางวัลทั้งสองจะเพิ่มอัตราการตอบมากกว่าการไม่ให้เงินรางวัล คิดเป็นร้อยละ 21.1

Nederhof (1982, quoted in Bailey 1987 : 158) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนเป็นปากกาลูกกลิ้ง พบว่า การให้สิ่งตอบแทนจะช่วยให้อัตราการตอบเพิ่มขึ้นในระยะแรก แต่ถ้าใช้ในระยะการติดตามอัตราการตอบจะเหมือนกับการไม่ให้สิ่งตอบแทน นั่นคือ สิ่งตอบแทนจะไม่มีผลต่ออัตราการตอบในระยะการติดตาม

ัญชลี คงมัน (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบสูงกว่าในระยะติดตาม

จากการศึกษาวรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่ายังมีปัจจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม ได้แก่ วิธีการตอบ และปัจจัยเกี่ยวกับการส่งทางไปรษณีย์ ได้แก่ วิธีการส่งทางไปรษณีย์ และรูปแบบการส่งแบบสอบถามที่จะอำนวยความสะดวกในการตอบและส่งผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามหรือไม่ในสังคมไทย