



บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมงานเขียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแบบสอบถาม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์จากหนังสือ เอกสาร และรายงานการวิจัย โดยผู้วิจัยขอเสนอวรรณคดีที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. รูปแบบและประเภทของแบบสอบถาม
2. การสร้างและลักษณะของแบบสอบถาม
3. วิธีการส่งแบบสอบถาม
4. ข้อดีและข้อจำกัดของแบบสอบถาม
5. การตอบแบบสอบถามกลับคืน
 - 5.1 กลยุทธ์ในการทำให้อัตราการตอบกลับสูง
 - 5.2 การติดตามผล

1. รูปแบบ และประเภทของแบบสอบถาม

1.1 รูปแบบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามตามความคิดเห็นของนักการศึกษาส่วนมากแบ่งเป็น 3 รูปแบบ

คือ

1.1.1 แบบปลายเปิด (Opened Form)

1.1.2 แบบปลายปิด (Closed Form)

1.1.3 แบบรูปภาพ (Pictorial Form) ซึ่งเป็นแบบที่ ดาเลน

(Dalen, 1966) เพิ่มเติมขึ้น

ในการสร้างแบบสอบถามจะต้องกำหนดรูปแบบของคำถามในแบบสอบถามก่อน ซึ่งจะมีได้หลายรูปแบบคือ คำถามแบบปลายเปิด คำถามแบบปลายปิด หรือแบบรูปภาพ โดยอาจจะรวมทั้ง 2 รูปแบบไว้ด้วยกันก็ได้ แล้วแต่สิ่งที่จะถามตลอดจนลักษณะหรือประเภทของผู้ตอบ

รูปแบบของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 แบบปลายเปิด (Opened Form) ออฟเพนเอ็ม (Oppenheim, 1966) กล่าวว่าคำถามแบบปลายเปิดเป็นลักษณะคำถามที่ไม่มีคำตอบให้เลือก แต่จะให้ผู้ตอบเขียนคำตอบเอาเองโดยที่คำตอบนั้นจะถูกบันทึกไว้หมดในกรณีที่ให้เขียนบรรยาย ปริมาณของเนื้อที่กระดาษ หรือเส้นบรรทัดที่กำหนดให้สำหรับตอบจะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดความยาวและขนาดข้อความที่ผู้ตอบควรจะต้องตอบตามกำหนด คำถามของแบบสอบถามประเภทนี้สะดวกในการตั้งคำถาม แต่ยากในการตอบ และที่สำคัญมีความยากในการวิเคราะห์ และไม่เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ชอบเขียนหรือไม่อยากแสดงความคิดเห็น ข้อมูลที่ได้มาอาจจะมีความน้อยหรือไม่เป็นประโยชน์เท่าที่ควร แต่ข้อดีของแบบสอบถามประเภทนี้ก็คือ ผู้ตอบมีอิสระในการตอบและสามารถใช้คำพูดของตนเองได้อย่างเต็มที่ในการตอบ

1.1.2 แบบปลายปิด (Closed Form) ดาเลน (Dalen, 1966) กล่าวว่า เป็นแบบที่ผู้สร้างจัดเตรียมคำตอบไว้ให้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ตอบเพียงแต่เลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น ข้อความที่กำหนดไว้เป็นคำตอบ มักจะได้รับการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่ได้สำรวจเป็นการล่วงหน้า หรือจากผู้รู้ จากเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น การตอบให้ทำเครื่องหมายในหัวข้อที่เลือกตอบ หรือจะให้จัดลำดับความสำคัญของข้อความอันใดอันหนึ่ง (1, 2, 3, ...) หรืออาจจะให้เติมคำลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้ เช่น จำนวนบุตรของท่านเป็นหญิง....คน ชาย....คน เป็นต้น โดยบุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2523) ได้แบ่งแบบสอบถามปลายปิดออกเป็นหลายประเภทได้แก่

1) แบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในสองอย่าง แบบนี้จะกำหนดคำตอบไว้ให้ 2 คำตอบ แล้วให้เลือก 1 คำตอบ อาจจะถามเป็นแบบตอบรับหรือตอบปฏิเสธโดยกำหนดคำตอบเป็นใช่ ไม่ใช่ เคย ไม่เคย เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ถูก ผิด เช่น

ท่านนับถือศาสนาพุทธใช่หรือไม่

() ใช่

() ไม่ใช่

2) แบบให้เลือกหนึ่งคำตอบจากหลายคำตอบ เช่น
ท่านจบการศึกษาสูงสุดชั้นใด

- () ต่ำกว่า ป.4 () ป.4
() ป.6 หรือ ป.7 () ม.3
() ม.6 () อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

3) แบบให้เลือกหลายคำตอบจากหลายคำตอบ เป็นแบบที่กำหนดคำตอบไว้ให้หลายคำตอบ ผู้ตอบมีโอกาสเลือกตอบได้หลายคำตอบ เช่น

ท่านเคยสอนหนังสือระดับใดบ้าง

- () อนุบาล () ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย
() อนุปริญญา () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4) แบบให้เลือกตามลำดับก่อนหลัง (ranking of item) เป็นแบบคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบตอบตามลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญ โดยให้ใส่หมายเลข 1 2 3 ... ตามลำดับ เช่น

ท่านชอบอ่านหนังสือพิมพ์รายวันต่อไปนี้ฉบับใดมากที่สุด
เรียงตามลำดับ

- () ไทยรัฐ () สยามรัฐ
() บ้านเมือง () เดลินิวส์
() มติชน () แนวหน้า

5) แบบประมาณค่า (rating scale) เป็นแบบที่กำหนดคำตอบให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว รูปแบบคำตอบของคำถามแบบนี้มีหลายชนิดที่นิยมใช้กัน ได้แก่

(ก) แบบสามคำตอบ เช่น

ท่านพอใจสภาพการทำงานของท่านหรือไม่

() พอใจ () เฉย ๆ () ไม่พอใจ

(ข) แบบสี่คำตอบ เช่น

บริษัทให้สวัสดิการแก่พนักงานดีเพียงใด

() ดีมาก () ดี

() พอใช้ () ไม่ดีเลย

(ค) แบบห้าคำตอบ เช่น

ท่านได้รับความรู้จากการประชุมครั้งนี้เพียงใด

() สูงมาก () สูง

() ปานกลาง () ต่ำ

() ต่ำมาก

(ง) แบบประมาณค่าตั้งแต่ห้าคำตอบขึ้นไปอาจใช้ตัวเลข

กำกับแทนตัวหนังสือโดยใช้ตัวหนังสือไว้หัวท้าย เช่น

การสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานปรมาณูในประเทศไทย

เป็นประโยชน์ 2 1 0 1 2 ไม่เป็นประโยชน์

ศูนย์วิทยทรัพยากร

การกำหนดตัวเลขเหล่านี้ มีวิธีการกำหนดหลายอย่าง

นอกจากจะกำหนดตามตัวอย่างดังกล่าวแล้ว ยังอาจจะให้เป็น 5 4 3 2 1 หรือ

1 2 3 4 5 สำหรับคำตอบห้าตัวเลือกแล้วแต่ว่าจะเป็นข้อความในลักษณะรับ (positive) หรือปฏิเสธ (negative)

แบบสอบถามแบบปลายปิดนี้มีข้อดีและข้อจำกัดหลายประการ ซึ่ง
บุญธรรม กิจปริดาบรสิฐถิติ (2323) ได้กล่าวไว้ เช่น

ข้อดีของแบบสอบถามปลายปิด

- ช่วยให้ผู้ตอบตอบได้เร็ว และตรงวัตถุประสงค์
- ข้อมูลที่ได้ไม่กระจัดกระจาย วิเคราะห์ได้ง่าย
- ข้อมูลที่ได้มีความเชื่อถือได้สูง
- ความสามารถและทักษะในการเขียนของผู้ตอบไม่เป็นปัญหา

มากนักในการตอบ

ทั้งหมด

- สามารถถามคำถามได้มากข้อ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาได้

และเปรียบเทียบกันได้ทันที

- คำตอบที่ได้จากผู้ตอบแต่ละคนสามารถเปรียบเทียบกันได้ดี

ได้

- เป็นคำถามที่ช่วยกระตุ้นเตือนให้ระลึกถึงความจริงบางอย่าง

เพื่อนำไปวิเคราะห์ได้ทันที

- สามารถนำไปลงรหัสได้ทันที และบางกรณีสามารถทำรหัสไว้

ข้อจำกัดของแบบสอบถามปลายปิด

- ผู้ตอบไม่มีส่วนในการใช้ความคิดเห็นของตนเองมากนัก
- เป็นการไม่ให้อิสระแก่ผู้ตอบ ผู้ตอบอาจเดาหรือแกล้งตอบ

ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลไม่แท้จริง

- ตัวเลือบบางครั้งไม่ตรงกับความต้องการของผู้ตอบ
- สร้างได้ยาก ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญมาก
- บางครั้งมีความลำเอียงในคำตอบ
- บางครั้งคำตอบไม่แยกกันอย่างเด็ดขาด ทำให้คำถามกำกวม

ผู้ตอบไม่รู้ว่าจะตอบอย่างไร

1.1.3 แบบรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบที่ใช้รูปภาพแทนข้อความที่จะเขียน และบางครั้งอาจรวมถึงคำตอบด้วยก็ได้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมใช้เก็บข้อมูลจากเด็ก หรือผู้ที่อ่านหนังสือไม่ได้ เพราะรูปภาพเป็นเครื่องล่อใจให้ผู้ตอบสนใจ และทำตามคำสั่งมากกว่าการอ่านข้อความเพียงอย่างเดียว ข้อแนะนำต่าง ๆ ในการตอบจะใช้วิธีพูดอธิบายแทนการเขียนลงในแบบสอบถาม (DaIen, 1966)

1.2 ประเภทของแบบสอบถาม

ถ้ากล่าวถึงตามลักษณะข้อมูลจะแบ่งประเภทของแบบสอบถามออกได้เป็น

3 ประเภท คือ

1.2.1 แบบสอบถามที่ถามข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ถามถึงข้อเท็จจริงของตัวบุคคลนั้น ในเรื่องราวของตัวเอง เช่น อายุ เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา อาชีพ ฯลฯ ข้อมูลดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้เพื่อจำแนกประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการวิจัยตลอดจนในการสำรวจต่าง ๆ

1.2.2 แบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น (Opinion Questionnaire, Opinionnaire) เป็นเครื่องมือของนักวิจัยที่คล้ายกันกับแบบสอบถาม และสเกลการจัดอันดับ (Rating scale) เครื่องมือนี้ใช้ในการวัดทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อเงื่อนไขที่ผู้วิจัยกำหนดให้ในการใช้แบบวัดความคิดเห็น นักวิจัยคาดว่าจะสามารถกระตุ้นกลุ่มตัวอย่างให้แสดงทัศนคติ และความคิดเห็นต่อเงื่อนไขที่กำหนดให้

1.2.3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality Questionnaire) ได้รับการพัฒนาจากความรู้เกี่ยวกับทัศนคติ และทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ หรือลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดจากกลุ่มอาการที่แสดงออก

2. การสร้างและลักษณะของแบบสอบถาม

2.1 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามเป็นหัวใจสำคัญของการรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจด้วยวิธีการส่งแบบสอบถาม และมีองค์ประกอบที่สำคัญอื่น ๆ หลายประการที่จะต้องพิจารณาในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งนี้เพราะมีความมุ่งหมายที่จะให้ได้ความจริงต่าง ๆ เป็นส่วนมาก เช่น ค้นหาความจริงในเรื่องต่าง ๆ สำรวจความรู้สึกของบุคคล ถามถึงมาตรการการกระทำของบุคคล คำถามที่ต้องการทราบถึงพฤติกรรมในอดีตและปัจจุบัน คำถามที่มุ่งถึงเหตุผล ความรู้สึก ความเชื่อมั่น นโยบายและพฤติกรรม เป็นต้น ในการสร้างแบบคำถามต่าง ๆ เหล่านี้ จึงต้องวางแผนและความมุ่งหมายไว้แต่ต้น เพื่อให้คำถามต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นได้ดำเนินไปโดยสอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ของรายการในแบบสอบถามกับปัญหาหลักของเรื่องที่จะทำการวิจัย และสิ่งสำคัญที่พึง

ยึดถืออยู่ในใจ คือ ทุกรายการในแบบสอบถามจะมีส่วนสำคัญที่จะช่วยในการตั้งสมมติฐาน หรือเป็นส่วนหนึ่งของสมมติฐาน จุดมุ่งหมายในการศึกษาข้อมูลหรือข่าวสารที่ต้องการ ควรให้ขอบเขตไว้อย่างระมัดระวังและแน่นอน มิฉะนั้นความยุ่งยากทั้งหลายจะเกิดขึ้นในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ฉะนั้นจึงควรกำหนดสิ่งที่ต้องการก่อนหลังไว้ให้เหมาะสม และมุ่งค้นหาสิ่งที่ต้องการออกมา

ในการริเริ่มจัดทำแบบสอบถาม ควรเริ่มต้นจากภายในไปสู่ภายนอก ซึ่งหมายความว่าผู้ทำการวิจัยจะต้องวางเค้าโครงคำถามชั่วคราวขึ้นก่อนจากประสบการณ์ของตนเอง และจากการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อหาประเด็นต่าง ๆ ที่มีเหตุผลเกี่ยวเนื่องกับปัญหาที่จะทำการวิจัย ต่อจากนั้นจึงนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาพิจารณาศึกษาโดยละเอียด

ในการสร้างแบบสอบถามนั้น รายการสอบถาม หรือหัวข้อสัมภาษณ์ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในเรื่องขอบเขตและความยาว โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่มีเรื่องจูงใจให้ตอบข้อซักถาม หรือกรอกแบบสอบถามอย่างเพียงพอ โดยทั่วไปแล้ว การกรอกข้อมูลไม่ควรใช้เวลาเกินกว่าครึ่งชั่วโมง แม้ระยะเวลาเพียงครึ่งชั่วโมงนี้ก็ทำให้ผู้ตอบเกิดความเมื่อยล้าพอ นอกเสียจากผู้ตอบมีความสนใจในเรื่องนั้นมากเป็นพิเศษ ฉะนั้น ในการสร้างแบบสอบถามจึงควรคำนึงถึงว่าจะต้องสั้น กระชับรัดและเก็บข้อมูลให้ได้ครบตามความต้องการ

2.1.1 ลักษณะของคำถาม

ในการสร้างแบบสอบถามจำเป็นต้องเลือกคำถามที่สำคัญ ๆ และอยู่ในประเด็นของปัญหาที่จะต้องวิจัย คำถามทุกส่วนที่ประกอบขึ้นเป็นแบบสอบถาม ต้องได้รับการพิจารณาอย่างระมัดระวัง แต่ละส่วนต้องมีคุณค่าในตัวของมันเอง และทุก ๆ ส่วนของรายการควรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผลกับปัญหาหลักที่ทำการศึกษา นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังต้องพิจารณาจัดลำดับของคำถามให้เป็นที่น่าสนใจ และได้รับความเอาใจใส่จากผู้ตอบด้วยโดยคำนึงถึงเหตุผลดังต่อไปนี้ คือ

1) คำถามอันดับแรกควรเป็นคำถามที่จะชักจูงให้ผู้ตอบเกิดความสนใจในปัญหา และแบบกรอกรายการ ฉะนั้น คำถามเริ่มต้นจึงไม่ควรจะเป็นเรื่องที่มีข้อโต้แย้งด้วยประการทั้งปวง โดยปกติคำถามเริ่มแรกจะเป็นในแบบสัมภาษณ์ หรือแบบสอบถามมักจะเป็นคำถามที่ไม่สู้จะอยู่ในประเด็นนัก ทั้งนี้เพื่อต้องการจะหันความสนใจของผู้ตอบเข้าสู่แบบสอบถาม คำถามที่เริ่มควรเป็นธรรมดาทั่ว ๆ ไป อาจจะเร้าความสนใจให้เกิดได้โดยปราศจากข้อถกเถียงโต้แย้ง

2) คำถามที่ใช้ควรจะได้เริ่มจากคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างง่าย ๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบยุ่งยากซับซ้อนตามลำดับไป ซึ่งนอกจากจะเป็นไปตามหลักของเหตุผลแล้ว ยังจะทำให้ผู้ตอบวางมือได้ยากอีกด้วย ดังนั้น คำถามที่ต้องการความคิดจึงไม่ควรอยู่ในตอนต้น และไม่ควรอยู่ตอนท้าย ๆ เกินไป เพราะผู้ตอบย่อมจะรู้สึกเหนื่อยล้าจะทำให้ได้คำตอบไม่ดีพอ

3) ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถาม อันจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อไป ฉะนั้น คำถามชนิดนี้ควรเก็บไว้ตอนท้าย

4) คำถามที่จะทำให้ผู้ตอบตกอยู่ในฐานะลำบากที่จะตอบ หรือรู้สึกขายหน้า หรือรู้สึกตัวว่าจะเป็นความผิดพลาดตอบปฏิเสธ ควรจะเป็นคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้อธิบายเหตุผลประกอบด้วย เพราะเหตุผลที่ได้ประกอบคำตอบนั้น อาจทำให้ผู้ตอบคลายจากความเครียดที่ต้องประสบบอยู่ได้ เช่นถามว่า "ท่านไปออกเสียงเลือกตั้งหรือเปล่า" ถ้าตอบว่า "เปล่า" ผู้ตอบอาจจะรู้สึกว่าตนมิได้ปฏิบัติหน้าที่พลเมืองดีจึงอาจจะไม่ตอบ แต่เมื่อถามเหตุผลประกอบต่อไป เขาจะตอบว่าเนื่องจากป่วย หรือขณะนั้นยังไม่มีสิทธิออกเสียงข้อนี้จึงจำเป็นต้องถามต่อ ถึงผู้ทำการวิจัยจะสนใจในเหตุผลนั้นหรือไม่ก็ตาม

5) คำถามในเรื่องเดียวกันควรอยู่ในลำดับใกล้ ๆ กัน ไม่ควรถามคำถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผล หรือลำดับเวลาซึ่งย่อมทำให้ผู้ตอบให้คำตอบง่ายขึ้น

2.1.2 กฎเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม

ในการสร้างแบบสอบถามนั้น จะต้องพิจารณาถึงกฎเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม 4 ประการ (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2518) คือ

1) พิจารณาถึงข้อมูลที่ต้องการ (Deciding What Information Should Be Sought) ก่อนเขียนรายการคำถามลงในแบบสอบถามนั้น จะต้องทราบว่าการวิจัยนั้นต้องการข้อมูลชนิดไหน ข้อนี้จะพิจารณาได้จากการกำหนดปัญหาในขั้นแรกของการวิจัย การกำหนดปัญหาที่แน่นอนย่อมจะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถาม สมมติว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อการสำรวจความเห็นและทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับ "ปัญหาจราจร" การพิจารณาปัญหานี้ก็จะชี้ให้เห็น

ความต้องการที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับมรรยาทในการขับรถ ความรับผิดชอบของคนขับรถ การควบคุมการจราจร กฎจราจร การจับกุมผู้กระทำผิด และอาจรวมไปถึงสิ่งกีดขวางต่าง ๆ บนถนน ประชาชนที่เดินบนถนน จำนวนรถ ชนิดของรถ เป็นต้น ซึ่งผู้ทำการวิจัยควรจะได้พิจารณาว่าตนจะทำการศึกษาในเรื่องใดโดยเฉพาะ จึงนำเอาความต้องการนั้นมาตั้งเป็นคำถาม

2) การพิจารณาถึงแบบหรือชนิดของแบบสอบถามที่จะใช้

(Deciding What Type of Questionnaire Should Be Used) แบบหรือชนิดของแบบสอบถามที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับวิธีของการปฏิบัติ และเนื้อเรื่องที่จะศึกษา สำหรับเนื้อเรื่องนั้นอาจจะแบ่งรายการออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1) รายการที่ถามอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่ต้องการ

2.2) รายการที่ถามเพื่อจะนำไปสู่เนื้อเรื่องอื่น

อย่างไรก็ตาม คำถามแบบข้อเท็จจริงเป็นการถามโดยไม่มีหวังคำตอบโดยตรง แต่เป็นการวัดทางอ้อมถึงความรู้หรือความเข้าใจหรือความสนใจ ส่วนที่ถามความคิดเห็นนั้นอาจจะแยกประเภทตามความสนใจหรือส่วนได้เสียเพื่อที่จะเปิดเผยบุคลิกของผู้ตอบ

ฉะนั้น การที่จะเลือกใช้แบบใดนั้น น่าจะได้พิจารณาถึงประโยชน์ของแบบสอบถามกล่าวคือจะใช้แบบ Closed Form หรือแบบ Opened Form ในการเก็บข้อมูลนี้ ทั้งนี้เพราะคำถามแบบ Closed Form มีส่วนคืออยู่ตรงที่ว่าเป็นคำถามที่เป็นมาตรฐานทำให้ได้คำตอบเป็นมาตรฐานเดียวกันง่ายต่อการปฏิบัติ ได้คำตอบรวดเร็ว ประหยัด และสะดวกในการวิเคราะห์ แต่ถ้าหากจะใช้คำถามแบบ Opened Form แล้วก็อาจจะได้คำตอบตรงกับความเป็นจริงและผู้ตอบมีอิสระในการตอบมากขึ้น แต่ก็มีข้อเสียอยู่บ้าง คือ คำตอบที่ได้นำมาวิเคราะห์ได้ยากและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ต้องกำหนดการวิเคราะห์ไว้ล่วงหน้าคำตอบทั้งหลายต้องเข้ารหัสเป็นประเภท ๆ เสียก่อนที่จะพิมพ์เป็นตารางและวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะผู้เข้ารหัสจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องนี้มาก่อน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในบางครั้งจะได้จัดเตรียมสร้างแบบสอบถามไว้ครบถ้วนตามขั้นตอนต่าง ๆ แล้ว แต่ก็เป็นการยากที่จะทราบว่าคุณรับแบบสอบถามจะตอบคำถามด้วยความจริงใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ เช่น ผู้รับแบบสอบถามอาจจะไม่ทราบคำตอบ และการที่ทราบคำตอบก็เพราะใช้การคาดคะเน

หรือผู้ตอบแบบสอบถามอาจทราบคำตอบ แต่ไม่ได้ใช้ความคิดพิจารณาอย่างลึกซึ้ง หรือผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่เข้าใจคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม หรือผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่กล้าตอบตามความจริง เพราะกลัวอะไรบางอย่าง หรือผู้ตอบแบบสอบถามอาจรู้สึกว่าการถามเป็นการล่วงละเมิดส่วนตัวมากเกินไป

ฉะนั้น ผู้วิจัยจะต้องระมัดระวังในเรื่องที่กล่าวมาแล้วนี้ด้วย โดยจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำให้ผู้รับแบบสอบถามเกิดความแน่ใจว่าคำตอบจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยทำให้มีการเสียหายส่วนบุคคลเกิดขึ้น และคำตอบเหล่านี้จะไม่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเสียผลประโยชน์ส่วนตัวแต่อย่างใด การที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามเกิดความเชื่อมั่นในทำนองนี้ อาจทำได้โดยมีจดหมายนำแบบสอบถาม นอกจากนี้แบบสอบถามยังควรพยายามสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับแบบสอบถามในแง่ความสำคัญของการตอบและทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีกำลังใจที่จะตอบอย่างเต็มความสามารถกล่าวสั้น ๆ ก็คือ จะต้องพยายามสร้างความร่วมมือเป็นอันดีกับผู้รับแบบสอบถาม คำถามที่เตรียมไว้ดีเรียบร้อยแล้วอย่าอย่าไม่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามเสียเวลาในการตอบมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ผู้วิจัยควรจะต้องใส่ข้อความบางอย่าง ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่จำเป็นมากในแง่การรับข้อเท็จจริงจากผู้รับแบบสอบถาม แต่ก็อาจจะจำเป็นในการที่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามมีโอกาสเตรียมใจเพื่อตอบแบบสอบถามนั้นด้วย

เมื่อได้สร้างคำถามแล้ว ผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึงคำชี้แจงประกอบในการตอบคำถามควรจะต้องมีคำชี้แจงในการตอบ เพราะว่าผู้รับแบบสอบถามไม่มีโอกาสจะไปถามผู้ใดถึงข้อสงสัยที่เกี่ยวกับคำถามในแบบสอบถามนั้น ๆ ผู้วิจัยมีหน้าที่ที่จะต้องคาดคะเนว่า ผู้รับแบบสอบถามจะมีแนวความคิดที่จะทำให้เกิดปัญหาอย่างไรบ้างในการตอบแบบสอบถาม แล้วพยายามเขียนคำชี้แจงประกอบคำตอบไว้ให้ชัดเจน คำชี้แจงนี้ไม่ควรจะยาว ในบางครั้งอาจจะทำตัวอย่างการตอบให้ดูแทนที่จะต้องเขียนคำชี้แจงยาว ๆ คำชี้แจงนี้ควรมีลักษณะเด่นกว่าคำถามโดยพิมพ์ให้เป็นตัวอักษรตัวใหญ่หรือสีดำกว่าตัวอักษรที่เป็นคำถาม

3) การตรวจแก้ไขคำถาม (Re - examination and Revision of the Questions) การตรวจซ้ำและการทบทวนคำถามนี้แม้ว่าจะไม่ได้ช่วยปรับปรุงวิธีสร้างคำถามและแก้ไขข้อปัญหาที่จะใช้ได้มากนัก แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้แบบสอบถามนั้นสมบูรณ์ขึ้น โดยเฉพาะการแก้ไขทางด้านถ้อยคำและทบทวนถึงขอบกพร่องต่าง ๆ กล่าวคือ คำถามเชิงวิจัยทางสังคมศาสตร์ บางแบบอาจล้มเหลวไปได้ ภายหลังจาก

การวิพากษ์วิจารณ์เพียงชั่วคราวเดียว โดยบุคคลที่มีคุณค่าและลักษณะทางสังคมแตกต่างกัน
อย่างไรก็ดี การทบทวนแฟ้มสิ่งข้อบกพร่องที่เป็นอคติ และจุดที่มองไม่เห็นอันได้แก่คุณค่า
เฉพาะตัว ก็ควรได้รับพิจารณาด้วย

4) การจัดพิมพ์แบบสอบถามและกำหนดวิธีการปฏิบัติ (Editing the Questionnaire and Specifying Procedures for Its Use) เมื่อได้
ทดสอบปรับปรุงแบบสอบถามจนครบถ้วนบริบูรณ์จริง ๆ แล้ว ผู้วิจัยก็ดำเนินการจัดพิมพ์
แบบสอบถามนั้นขึ้นภายหลังที่ทำการตรวจตราในเรื่องต่อไปนี้

4.1) เนื้อเรื่องหรือเนื้อถ้อยกระตงความ รูป และลำดับ
ของคำถาม

4.2) ช่องว่างสำหรับกรอกคำตอบพอเหมาะสมหรือไม่

4.3) ความคล่องจอง ในรายละเอียดของกระบวนการ
สำหรับการใช้แบบสอบถามนั้น

4.4) ในการกรอกคำตอบควรมีคำแนะนำง่าย ๆ และ
ชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบได้ตอบตรงความมุ่งหมายของคำถาม

2.1.3 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

อุทุมพร จามรمان (2530) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการสร้างแบบ
สอบถาม มีดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 กำหนดหมวดหรือประเด็นหลักของเนื้อหา

ขั้นที่ 3 แจกแจงประเด็นหลัก เป็นประเด็นย่อย

ขั้นที่ 4 กำหนดจำนวนข้อคำถาม

ขั้นที่ 5 กำหนดประเภทของคำถาม

ขั้นที่ 6 กำหนดรูปแบบของคำถาม

ขั้นที่ 7 ตรวจสอบความสอดคล้อง

ขั้นที่ 8 จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นที่ 9 ทดลองใช้ แก๊ไข และจัดพิมพ์

2.1.4 ข้อจำกัดของภาษาที่ใช้ในการสร้างประโยคคำถาม

ในการสร้างแบบสอบถามครั้งแรก จะต้องระมัดระวังให้มีความยืดหยุ่นและตรงตามหัวข้อเรื่องที่จะทำการวิจัย โดยใช้ภาษาง่าย ๆ เพื่อให้ได้รับคำตอบที่ไม่บิดเบือนความจริงการสร้างคำถามให้มีลักษณะดังกล่าวนี้ควรยึดหลัก 16 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) ข้อความ คำถาม และคำตอบที่จะให้ผู้รับแบบสอบถามได้เลือก จะต้องมีความหมายชัดเจนและมีใจความสั้น ๆ ไม่ยืดเยื้อ
- 2) ถ้อยคำที่ใช้ในคำถามจะต้องเป็นถ้อยคำที่ไม่มีความหมายกำกวม
- 3) ควรหลีกเลี่ยงการเรียงเรียงประโยคที่สลับซับซ้อน หรือ การถามคำถามซ้อนในประโยคเดียวกัน (double Question)
- 4) คำถามบางข้อจะต้องมีคำอธิบายประกอบเพื่อให้ผู้รับแบบสอบถามมีแนวที่จะพิจารณาตัดสินใจในการตอบ
- 5) ตัดคำที่ฟุ่มเฟือยหรือไม่จำเป็นทิ้ง
- 6) จะต้องไม่ตั้งคำถามที่จะเป็นการนำผู้ตอบให้ตอบตามแนวหนึ่งแนวใดหรือใช้คำที่มีน้ำหนักไปทางหนึ่งทางใดประกอบอยู่ เช่น คำว่า "ผู้ก่อการร้าย" "เจ้านาย" เพราะปฏิกิริยาของผู้ตอบมักจะมีต่อคำ หรือกลุ่มคำที่ใช้มากกว่าต่อเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการจะศึกษา
- 7) ตัดคำถามที่มีความหมายน้อยออกเสีย
- 8) คำตอบที่กำหนดไว้ให้ผู้รับแบบสอบถามเลือกจะต้องเป็นที่เข้าใจได้ง่าย
- 9) ใจความของคำถามจะต้องทำให้ผู้รับแบบสอบถามรู้สึกว่เกี่ยวข้องกับสภาวะการณ์หรือข้อเท็จจริงที่จะถาม
- 10) หลีกเลี่ยงการถามความเห็น เว้นแต่ในกรณีที่อยู่ยากจะได้แต่เพียงความเห็นโดยเฉพาะ
- 11) หลีกเลี่ยงคำถามที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามไม่สนใจเป็นอย่างมาก
- 12) เลือกคำถามที่จะไม่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามต้องเกิดความลำบากใจหรืออึดอัดใจที่จะตอบ
- 13) หลีกเลี่ยงคำถามที่จะตอบได้หลาย ๆ แนว โดยผู้วิจัย

ประสงค์จะได้แต่เพียงคำตอบในแนวเดียวกันเท่านั้น

14) พยายามที่จะให้ผู้รับแบบสอบถามต้องพยายามน้อยที่สุดใน การตอบ เช่น อาจจะมีเพียงให้กาเครื่องหมายลงบนแบบสอบถามเท่านั้น

15) ตั้งคำถามที่จะทำให้ผู้รับแบบสอบถามไม่ต้องคิดมากจนเกินไป ในกรณีที่จะต้องถามเรื่องที่ทำให้ผู้รับแบบสอบถามต้องคิดมาก ผู้วิจัยอาจจะแยกออกเป็น คำถามย่อย ๆ หลาย ๆ คำถามเพื่อให้สะดวกแก่การคิดตอบ

16) หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นนามธรรม เช่น รวย จน ฉลาด ใจ มีศีลธรรม ฯลฯ เพราะจะทำให้คำตอบขาดความแน่นอน เช่น ถามว่ามีศีลธรรมหรือไม่ ผู้รับแบบสอบถามคนหนึ่ง ๆ ก็จะมีแนวความคิดในเรื่องการมีศีลธรรมในลักษณะต่าง ๆ กัน

17) ควรหลีกเลี่ยงคำถามที่เกี่ยวกับความลำเอียงของผู้ตอบ (prestige bias) มีข้อมูลหลายอย่างที่ผู้ตอบอาจต้องคำนึงถึงชื่อเสียงของตนเป็นเหตุให้ ไม่ตอบตรงกับความเป็นจริงเพราะโดยทั่วไปผู้ตอบมักจะเข้าข้างตนเองเสมอ

18) ควรหลีกเลี่ยงคำถามปฏิเสธ โดยเฉพาะคำถามปฏิเสธซ้อน ไม่ควรใช้เด็ดขาด

19) ควรพยายามใช้คำ ภาษาที่คนทั่วไปรู้ เข้าใจ ไม่ควรใช้ ศัพท์เทคนิค ศัพท์ทางวิชาการที่รู้เฉพาะกลุ่ม คำคุณศัพท์หรือคำวิเศษณ์ และคำย่อต่าง ๆ

2.2 ลักษณะของแบบสอบถามที่ได้รับ

สวัสดี สุคนธรังษี (2525) กล่าวว่า ลักษณะของแบบสอบถามซึ่งรวมถึง การตั้งคำถาม การจัดเรียงคำถามตลอดจนการวางรูปแบบของแบบสอบถาม เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้ผู้รับแบบสอบถามให้ความร่วมมือในการตอบรูปแบบของแบบสอบถามควร จะจัดวางให้มีลักษณะพิเศษเป็นที่ดึงดูดสายตาของผู้รับแบบสอบถามและให้ดูสะดวกที่จะอ่าน เพื่อให้ผู้รับแบบสอบถามไม่ลำบากในการที่จะอ่านคำถามหนึ่ง ๆ และตอบคำถามนั้น ๆ แบบสอบถามที่มีรูปร่างดีย่อมทำให้ผู้รับแบบสอบถามเห็นความสำคัญ และความมีคุณค่าทาง วิชาการของเรื่องที่สอบถาม แบบสอบถามที่เพียงแต่จัดวางคำถามเรียง ๆ กันไปโดยไม่คำนึง ถึงว่าผู้รับแบบสอบถามจะอ่านได้สะดวกหรือไม่ อาจจะทำให้ผู้รับแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยน้อยลง นอกจากนี้ตัวประกอบที่ให้ผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม และการส่งคืนกลับมา (อุทุมพร จามรมาน, 2530) ได้แก่

2.2.1 ความสนใจของผู้ตอบต่อแบบสอบถาม จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ตอบให้ความสนใจจึงจะสละเวลาตอบ

2.2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม ต้องเป็นแบบสอบถามที่ดี

2.2.3 ความหนาของแบบสอบถาม ไม่ควรจะมีความหนามากนัก

2.2.4 จ่าหน้าของถึงผู้รับและติดแสตมป์สำหรับส่งคืนกลับมา

2.2.5 มีจดหมายนำอธิบายความสำคัญของแบบสอบถาม จุดมุ่งหมายของการวิจัย ความสำคัญของข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์วิจัย

2.2.6 บอกสถานที่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อผู้ส่งแบบสอบถามให้ชัดเจน เพื่อส่งแบบสอบถามกลับคืน หรือเพื่อติดต่อซักถามในกรณีที่มีปัญหา

3. วิธีการส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่จะศึกษา โดยทั่วไปทำได้

2 วิธี คือ การส่งแบบสอบถามโดยผู้วิจัยนำไปส่งมอบให้ถึงมือผู้ตอบเอง (Self Administered Questionnaires) และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed questionnaires)

3.1 การส่งแบบสอบถามโดยผู้วิจัยนำไปส่งมอบให้ถึงมือผู้ตอบเอง วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนัก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลนำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากร จนถึงที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วกลับคืนในทันทีหลังจากที่ผู้ตอบได้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว วิธีนี้ช่วยให้การส่งแบบสอบถามสะดวกและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้การส่งแบบสอบถามโดยวิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการได้รับแบบสอบถามคืนน้อย มีโอกาสแก้ไขข้อสงสัยของผู้ตอบได้ทันที และผู้ถามผู้ตอบมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แต่อาจจะมีข้อยากลำบากอยู่บ้างในการที่จะนัดหมายคนมาก ๆ มาอยู่รวมกันเพื่อให้ตอบคำถาม เพราะอาจจะมีเวลาว่างไม่ตรงกัน และมีลักษณะเป็นการบังคับ ไม่เป็นอิสระในการตอบ ผู้ที่แฉงอาจจะแสดงความคิดเห็นโน้มแนวโน้มให้ผู้ตอบตอบอย่างบิดเบือนไปจากใจจริงก็ได้ ผลสำเร็จของการสอบถามแบบนี้จึงขึ้นอยู่กับท่าที และวิธีพูดของผู้อธิบายเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามเท่าที่ปรากฏแบบสอบถามประเภทนี้ใช้ได้กับการสอบถามผู้ให้ข้อมูลหลังจากที่ได้เชิญมาประชุมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสอบถามนักเรียนหรือนักศึกษาที่ชุมนุมกันอยู่ในชั้นเรียน เป็นต้น

3.2 การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ วิธีการส่งแบบสอบถามประเภทนี้มีได้จำกัดว่าจะต้องส่งทางไปรษณีย์เสมอไป หากรวมถึงแบบที่สร้างและตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ คำถามที่ติดอยู่ตามกล่องสินค้า แผ่นป้ายใบปลิวโฆษณา หรือประกาศข้อความทางวิทยุ โทรทัศน์ ให้ผู้ตอบส่งคำตอบมายังผู้ถามด้วย ทั้งนี้เพราะมุ่งถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบเป็นหลัก จะเห็นได้ว่าแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นี้ ในการส่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นการติดต่อทางเดียว คือจากผู้ถามไปยังผู้ตอบ โดยที่ผู้ตอบไม่สามารถจะจัดข้อสงสัยในคำถามของตนกับผู้ถามได้ ฉะนั้นไม่ว่าผู้ถามจะใช้วิธีการส่งคำถามเช่นไร หากว่ามีลักษณะเป็นการติดต่อทางเดียวแล้วถือว่าเป็นคำถามแบบนี้ทั้งสิ้น แต่วิธีนี้นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมาก นิยมทำกันอย่างกว้างขวาง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

3.2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุด เพื่อจะได้รู้ว่าแบบสอบถามนั้นส่งไปให้ใคร จะทำให้สะดวกเมื่อต้องการจะติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามฉบับนั้นกลับคืนตามกำหนดเวลา

3.2.2 จ่าหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุชื่อ ชื่อสกุล จะดีกว่าใช้ชื่อตำแหน่งแต่เพียงอย่างเดียว

3.2.3 จ่าหน้าถึงผู้วิจัย หรือผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ชัดเจน

3.2.4 ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ ทั้งการส่งไปและส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจทำโดยพับตัวแบบสอบถาม หรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับตอนส่งไปถึงผู้ตอบจะต้องพับส่วนที่มีชื่อผู้ตอบออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซองจะต้องแนบซองที่จ่าหน้าถึงผู้วิจัยซึ่งติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย

4. ข้อดีและข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถาม

4.1 ข้อดีของการส่งแบบสอบถาม (Clover and Balsley, 1980)

4.1.1 สามารถกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างกว้างขวาง และไปถึงมือผู้รับได้ทุกแห่งในโลกที่มีการไปรษณีย์

4.1.2 ประหยัดค่าใช้จ่าย

4.1.3 สามารถส่งไปยังบ้านหรือที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ ทำให้มีเวลาในการตอบมากขึ้น

4.1.4 แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้น ผู้ตอบสามารถตอบอย่างระมัดระวังได้มากกว่าการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพราะมีเวลาในการตอบมากกว่า

4.1.5 ข้อมูลที่ได้ไม่เกิดความเอนเอียงซึ่งเกิดจากผู้สัมภาษณ์

4.1.6 ได้ข้อมูลความจริงด้านสถานภาพส่วนตัว และสภาพทางเศรษฐกิจ ที่ถูกต้องมากกว่าการสัมภาษณ์หรือการสนทนาทางโทรศัพท์

4.1.7 สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้รับได้ในเวลาไล่เลี่ยกัน จึงทำให้การตอบ (ถ้าตอบทันที) ได้แสดงถึงความคิดเห็นของสภาวะการณ์ในเวลาใกล้เคียงกันได้ เป็นการควบคุมการตอบได้แบบหนึ่ง

4.1.8 ผู้ตอบต้องตอบข้อความที่เหมือนกันและแบบฟอร์มเดียวกันเป็นการควบคุมสภาวะที่คล้ายกัน ทำให้สรุปผลได้ดีกว่าการสัมภาษณ์ (อุทุมพร จามรมาน, 2530)

4.2 ข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถาม

4.2.1 มีแบบสอบถามจำนวนมากประมาณร้อยละ 50-90 ที่ไม่ตอบกลับในงานวิจัยหนึ่ง ๆ

4.2.2 ผู้ตอบไม่เข้าใจคำถาม จึงไม่ตอบคำถามนั้น

4.2.3 ใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านและเขียนได้เท่านั้น

4.2.4 ข้อมูลที่อาจต้องใช้การสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์ไม่สามารถใช้กับการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้

4.2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างหาได้ยาก

4.2.6 เป็นการเก็บข้อมูลที่ไม่ต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเหมือนกับการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ถามและผู้ตอบมีปฏิริยาโต้ตอบกัน แต่แบบสอบถามให้ปฏิริยาโต้ตอบทางเดียว

4.2.7 ความเที่ยง (reliability) และความตรง (validity) ของแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบลำบาก จึงมักไม่นิยมหา (อุทุมพร จามรมาน, 2530)

5. การติดตามแบบสอบถามกลับคืน

จากการวิจัย พบว่า ข้อมูลของแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ ต้องมีจำนวนการตอบกลับมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อุทุมพร จามรมาน, 2530) แต่ก็มีการวิจัยหลายเรื่องพบว่าร้อยละเฉลี่ยของการตอบกลับมีค่าระหว่างร้อยละ 72.45 ± 1.19 เท่านั้น (Shannon, 1945) ดังนั้นจึงยังไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามควรจะเป็นเท่าไร จึงจะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือได้

5.1 กลยุทธ์ในการทำให้อัตราการตอบกลับสูง

ได้มีนักวิจัยหลายท่านพยายามคิดหาวิธีการที่จะกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้อัตราสูงขึ้น โดยกานุก และเบเร็นสัน (Kanuk and Berenson, 1975) ได้พบว่า ความพยายามที่จะกระตุ้นให้ตอบแบบสอบถามกลับทำได้ 2 แบบ คือ

1) กระตุ้นในช่วงเวลาที่ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ช่วงเวลาก่อนการส่งแบบสอบถาม ระหว่างการส่งแบบสอบถาม และหลังจากส่งแบบสอบถามออกไปแล้ว

2) กระตุ้นโดยใช้เทคนิควิธี ซึ่งได้แก่ ความยาวของแบบสอบถาม หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน การส่งพร้อมแนบซองจดหมายและติดแสตมป์สำหรับการส่งกลับ การใช้จดหมายแบบเจาะจงบุคคล ข้อมูลที่ถาม การออกแบบ สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ การปิดบังชื่อผู้ตอบ การให้ของตอบแทนและการกำหนดวันส่งกลับ

นอกจากนี้ ลินสกี (Linsky, 1975) ได้จำแนกองค์ประกอบในการกระตุ้นอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเป็น 3 ประการ ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านกลไกและการรับรู้ (Mechanical and Perceptual Factors) ได้แก่ การติดต่อผู้ตอบก่อนการส่งแบบสอบถามไปให้ การใช้โปสเตอร์แนบไปกับแบบสอบถาม ซึ่งจะให้ผู้ตอบเขียนชื่อของตนเองแล้วส่งกลับเพื่อแสดงให้ผู้วิจัยทราบว่า ได้ตอบแบบสอบถามกลับมาแล้ว การติดตามผล ประเภทของการส่ง ความยาวของแบบสอบถาม ระบบการพิมพ์หรือการอัดสำเนา แบบของการตอบคือ การใช้ตัวเลขรหัสหรือเป็นคำถามปลายปิดหรือปลายเปิด และสีของกระดาษพิมพ์

2) องค์ประกอบเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางอ้อม ได้แก่ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ลักษณะของจดหมายนำ การใช้จดหมายแบบเจาะจงตัวบุคคล สถานภาพทางสังคมของผู้ตอบ คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน และกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับ

3) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการดึงดูดใจทางตรง ได้แก่ การให้รางวัลหรือของตอบแทน

ในทำนองเดียวกัน อุตมพร จามรมาน (2530) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการทำให้อัตราการตอบสูงนั้นประกอบด้วย

- 1) แบบสอบถามมีลักษณะน่าสนใจ
- 2) ลักษณะและจำนวนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม คือถ้าเป็นบุคคลที่รู้เรื่องที่ถามก็มักจะตอบ
- 3) ปกปิดสิ่งที่ตอบให้เป็นความลับ
- 4) ในกรณีที่ผู้วิจัยทำการวิจัยของหน่วยราชการหรือเกี่ยวข้องกับทางราชการควรใช้ชื่อหน่วยงานเป็นสถานที่ติดต่อ
- 5) การส่งแบบสอบถามควรส่งไปยังสถานที่ทำงาน
- 6) การกำหนดวันส่งกลับ ควรระบุเป็น "โปรดส่งแบบสอบถามคืนโดยเร็วที่สุด" มากกว่าการระบุวันที่แน่นอน
- 7) ควรใส่รหัสไว้ที่แบบสอบถาม จะได้ทราบว่าใครยังไม่ส่งคืน จะได้ติดตามได้ถูกต้อง
- 8) งานวิจัยบางเรื่องอาจต้องมีสิ่งล่อใจ เช่น การให้รางวัลตอบแทน
- 9) ควรลงทะเบียนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เพื่อจะได้ถึงมือผู้รับ และทำให้ทราบสาเหตุของการไม่ตอบ
- 10) ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ควรจดบันทึกไว้ว่า ส่งให้ใคร เมื่อไร จะได้ติดตามได้ถูก

และจากการสังเกตการณ์และประเมินผลโดยภัสสร ลิมานนท์ (2529) ได้สรุปว่ามีปัจจัยอยู่ 4 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามหรือไม่ตอบ คือ

1) ผู้ให้การสนับสนุน หรือเจ้าของโครงการวิจัยคือใคร ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วผู้ตอบมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ขอความร่วมมือ

2) ความยาวของแบบสอบถาม นักวิจัยจะต้องคำนึงถึงว่า แม้แบบสอบถามจะต้องสั้นและกระชับเพียงใด ก็ไม่ควรบรรจุคำถามเฉพาะเรื่องที่ตนต้องการแต่เพียงอย่างเดียว แต่ควรบรรจุคำถามอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องลงไปบ้าง เพื่อเปลี่ยนความรู้สึกของผู้ตอบ

3) ประชากรที่เป็นตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะใช้แบบสอบถามหรือไม่

4) เรื่องที่ทำการศึกษายู่ในความสนใจของผู้ตอบมากน้อยเพียงใด คำถามในแบบสอบถามกระตุ้นให้ผู้ตอบอยากตอบคำถามมากน้อยเพียงใด ผู้ตอบเห็นว่าตนจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาคั้งนี้หรือไม่

จากการศึกษาของนักวิจัยดังกล่าวจะสรุปได้ว่าตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. การติดต่อกับผู้ตอบก่อนจะส่งแบบสอบถามไปให้
2. ลักษณะของแบบสอบถาม จำแนกได้เป็น
 - 2.1 ข้อมูลที่ถาม
 - 2.2 ความยาวของแบบสอบถาม
 - 2.3 สีของกระดาษและหมึกพิมพ์แบบสอบถาม
 - 2.4 ระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ
3. จดหมายนำที่ส่งแนบไปกับแบบสอบถาม จำแนกตัวแปรในจดหมายนำ

ออกได้ดังนี้

- 3.1 จดหมายนำที่ลงนามโดยบุคคลที่ต่างกัน
- 3.2 บุคคลและหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิจัย
- 3.3 คำขึ้นต้นจดหมายนำ
- 3.4 การระบุชื่อผู้ตอบ
- 3.5 การให้ของตอบแทน
- 3.6 การกำหนดวันส่งแบบสอบถาม
- 3.7 การลงนามของผู้วิจัย

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม

ซึ่งได้มีนักวิจัยทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ทำการศึกษาดิถีผลของตัวแปร

ดังกล่าว พอสรุปได้ดังนี้

1. การติดต่อกับผู้ตอบก่อนจะส่งแบบสอบถามไปให้

จากงานวิจัยของสตาฟฟอร์ด (Stafford, อ้างถึงใน Linsky, 1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ (Pre-letter) เท่ากับร้อยละ 43.7 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำมีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 23.2 เท่านั้น และในทำนองเดียวกัน เฮียตัน (Heaton, อ้างถึงใน Linsky, 1975) พบว่ากลุ่มที่ได้รับจดหมายนำมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำมีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 27.1 แต่จากการทดลองของเคปราท และเบรลเลอร์ (Kephart and Bressler, อ้างถึงใน Linsky, 1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำและกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำมีอัตราการตอบกลับใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 53 และร้อยละ 52 ในทำนองเดียวกัน สกอต (Scott, อ้างถึงใน Linsky, 1975) พบว่าถ้าใช้จดหมายนำส่งไปก่อนได้รับแบบสอบถามกลับร้อยละ 44.6 และถ้าไม่ใช้จดหมายนำจะได้รับการตอบกลับร้อยละ 41.7

นอกจากนี้สตาฟฟอร์ด (Stafford, อ้างถึงใน Linsky, 1975) ยังพบว่าถ้าใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อนจะได้รับแบบสอบถามกลับร้อยละ 68.2 ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้มีการติดต่อกับโทรศัพท์ไปก่อน คือร้อยละ 20.5 ส่วนวายซานเนน (Waisanen, อ้างถึงใน Linsky, 1975) พบว่าถ้าใช้โทรศัพท์ติดต่อก่อนจะได้รับแบบสอบถามกลับร้อยละ 44.7 และถ้าไม่ใช้โทรศัพท์ติดต่อก่อนจะได้รับแบบสอบถามกลับเพียงร้อยละ 24.5 เท่านั้น

สำหรับในประเทศไทย สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ (2531) ได้ศึกษาตัวแปรการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า พบว่า ในระยะก่อนการติดตามและภายหลังการติดตามครั้งที่ 1 อัตราการตอบของกลุ่มที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ส่วนในระยะภายหลังการติดตามครั้งที่ 2 พบว่า อัตราการตอบกลับจากทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะของแบบสอบถาม

2.1 ข้อมูลที่ถาม

บัตเลอร์ (Butler, 1973) ได้ทำการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบระหว่างคำถามที่มีผลสะท้อนและคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

เช่นเดียวกับงานวิจัยของฟูเทรลและสวอน (Futrell and Swan, 1977) ที่พบว่าแม้จะระบุให้ผู้ตอบลงชื่อหรือไม่ลงชื่อในแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบก็ตาม แนวการตอบของทั้ง 2 กลุ่มก็ไม่แตกต่างกันรวมทั้งอัตราการตอบกลับก็ไม่แตกต่างกัน

ส่วนฟิชเชอร์ (Fisher, อ้างถึงใน Futrell and Swan, 1977) พบว่า ไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบของแบบสอบถามที่มีการลงชื่อ และไม่มี การลงชื่อผู้ตอบในคำถามที่ไม่มีผลสะท้อน แต่จะมีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับสำหรับคำถามที่มีผลสะท้อน

สำหรับในประเทศไทย สุภาพร โกเฮงกุล (2523) ได้ทำการศึกษาพบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ นอกจากนี้ พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ทำ การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญ ศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบข้อคำถามในแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและ ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู พบว่า อัตราการตอบกลับคืนของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชา ศึกษครูสูงกว่าอัตราการตอบกลับคืนของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 ความยาวของแบบสอบถาม

สเตตโต (stetto, อ้างถึงใน Kanuk and Berenson, 1975) ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคหบดีเก่าของมหาวิทยาลัยจำนวน 300 คน โดย เปรียบเทียบแบบสอบถามที่ยาว 10 หน้า 25 หน้า และ 35 หน้า พบว่าไม่มีความแตกต่าง ระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีจำนวนหน้าดังกล่าว เช่นเดียวกับ สกอต (Scott, อ้างถึงใน Kanuk and Berenson, 1975) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นพลเมืองชาวอังกฤษ พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของ แบบสอบถามขนาดสั้นและขนาดยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชท และโรสโค (Sheth and roscoe, 1975) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของความยาวของ แบบสอบถาม (4 หน้าและ 6 หน้า) พบว่า ความยาวของแบบสอบถามไม่มีผลต่ออัตรา การตอบแบบสอบถาม

ส่วนงานวิจัยของสแตนตัน (Stanton, 1939) ได้ทดลองส่ง แบบสอบถามขนาดสั้นที่มีคำถามเพียง 1 ข้อ โดยส่งเป็นไปรษณียบัตร กับแบบสอบถามที่มี ความยาว 3 หน้าไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ พบว่าแบบสอบถามที่มีข้อคำถาม เพียง 1 ข้อนั้น มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่มีขนาด 3 หน้าอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถามในประเทศไทย วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า 8 หน้า และ 12 หน้า พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สูงกว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความยาว 8 หน้า ส่วนแบบสอบถามที่มีความยาว 8 หน้า และ 12หน้านั้น มีอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน

2.3 ลึของกระดาดขและหมีกพิมพ์แบบลอบถาม

งานวิจัยที่เกี่ยวกับลึของกระดาดขของแบบลอบถาม ได้มีผู้คึกษาไว้ เช่น อีสวูด (Eastwood, อ้างถึงใน Robinson and Agisim, 1951) ได้ทำการทดลองใช้แบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาดขลึต่าง ๆ พบว่า แบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาดขลึเหลืองได้รับการตอบกลับมากที่สุด รองลงมาคือ กระดาดขลึชมพู เช่นเดียวกับแม็ททีสัน (Matteson, 1974) ได้ทำการคึกษาผลของการใช้จดหมายนำแบบเป็นกันเองกับแบบเป็นทางการ และแบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาดขลึชมพูกับลึขาว พบว่า ในกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเป็นทางการนั้น อัตราการตอบกลับของแบบลอบถามที่เป็นลึชมพู สูงกว่าลึขาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเป็นกันเองนั้น อัตราการตอบกลับของแบบลอบถามทั้ง 2 ลึไม่แตกต่างกัน

สำหรับในประเทศไทย วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ได้ทำการคึกษาเปรียบเทียบแบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาดขลึขาว ลึเขียว ลึฟ้า และลึชมพู พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาดขลึเขียวและลึฟ้าสูงกว่าแบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาดขลึขาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแบบลอบถามลึเขียวมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบลอบถามลึชมพู

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวกับลึของหมีกพิมพ์แบบลอบถามนั้น แพตเตอร์สัน และทิงเกอร์ (Patterson and Tinker, 1940 อ้างถึงใน อุตมพร จามรมาน, 2530) เสนอแนะว่า ให้ใช้หมีกลึเขียวไข่มุ ลึน้ำเงิน พิมพ์ลงบนกระดาดขลึขาว และหมีกพิมพ์ลึดำบนกระดาดขลึเหลืองจะทำให้แบบลอบถามมองคูน่าสนใจมากขึ้น

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับลึของหมีกพิมพ์แบบลอบถามนั้น ลุซึรา ภักธาสุวรวรรตน์ (2531) ได้คึกษาเปรียบเทียบการใช้แบบลอบถามที่พิมพ์ด้วยหมีกลึดำ ลึน้ำเงิน ลึเขียว และลึแดง พบว่า กลุ่มที่ได้รับแบบลอบถามซึ่งพิมพ์ด้วยหมีกลึน้ำเงินมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบลอบถามซึ่งพิมพ์ด้วยหมีกลึเขียว ลึแดง และลึดำ

ส่วนกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามซึ่งพิมพ์ด้วยหมึกสีเขียวมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามซึ่งพิมพ์ด้วยหมึกสีแดง และสีดำ ส่วนกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามซึ่งพิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ พบว่าอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน

2.4 ระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ

ฟอร์ด (Ford, อ้างถึงใน Kanuk and Berenson, 1975) ได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถามที่ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์ และการพิมพ์ลงไขแล้วนำไปอัดสำเนา พบว่าอัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ สกอต (Scott, อ้างถึงใน Kanuk and Berenson, 1975)

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในประเทศไทย วิจิตรา ประสาทเวชกุล (2523) ได้ทำการศึกษาถึงผลของการจัดหน้า และการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตของแบบสอบถามพบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดา และผลการศึกษายังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนา

3. จดหมายนำ

3.1 จดหมายนำที่ลงนามโดยบุคคลต่างกลุ่ม

จากการวิจัยของ สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า จดหมายนำที่ลงนามโดยบุคคลต่างกลุ่ม คือ หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมโรงเรียน กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ หัวหน้าภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตัวผู้วิจัยเอง ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามแตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า จดหมายนำที่ลงนามโดยบุคคลที่มีตำแหน่งต่างกัน คือ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ฝ่ายการศึกษา ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา ผู้อำนวยการกองโรงเรียน และผู้อำนวยการหน่วยศึกษานิเทศน์ มีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 บุคคลและหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิจัย

นักวิจัยเชื่อกันว่า การลงนามของบุคคลที่สนับสนุนการวิจัย มีส่วนช่วยทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามสูงขึ้น ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของโรเชอร์ (Rocher, 1963) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่ลงนามโดยผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัย (Director of Rehabilitation) สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่ไม่มีการลงนามของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัย

นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยราชการมีอิทธิพลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามด้วย จากการศึกษาของสกอต (Scott, อ้างถึงใน Linsky, 1975) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามโดยใช้หน่วยงาน 3 แห่ง คือ คณะรัฐบาลอังกฤษ (The British Government) โรงเรียนเศรษฐศาสตร์และการปกครองของกรุงลอนดอน (The London School of Economics and Political Science) สถาบันวิจัยการตลาด (The British Market Research Bureau) ปรากฏว่าอัตราการตอบกลับจากกลุ่มแรกร้อยละ 93.3 กลุ่มที่สองร้อยละ 88.7 และกลุ่มที่สามร้อยละ 90.1 และเมื่อทำการทดสอบ พบว่าอัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน แสดงว่าถ้าใช้หน่วยราชการสนับสนุนอัตราการตอบกลับจะสูงกว่า นอกจากนี้บรันเนอร์และแคโรล (Brunner and Carol, อ้างถึงใน Kanuk and Berenson, 1975) พบว่า ถ้าใช้ชื่อมหาวิทยาลัยสนับสนุนการวิจัย อัตราการตอบกลับจะมากกว่าการใช้ชื่อหน่วยงานอื่น เช่น องค์การทางการค้า มาสนับสนุน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 72.5 และร้อยละ 46.1 และจากการทดสอบพบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.3 คำชี้แนะจดยหมายนำ

งานวิจัยของ คลอเซน และฟอร์ด (Clausen and Ford, 1947) พบว่า อัตราการตอบกลับที่ใช้คำชี้แนะแบบเจาะจงตัวผู้ตอบ และแบบไม่เจาะจงตัวผู้ตอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของคิมบอลล์ (Kimball, 1970) ที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ได้รับจดยหมายนำที่ชี้แนะแบบเจาะจง และแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ

แต่จากการวิจัยของฟราเซี่ยและเบิร์ด (Frazier and Bird, อ้างถึงใน Linsky, 1975) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดยหมายนำแบบ

เจาะจง และแบบไม่เจาะจงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การระบุชื่อผู้ตอบ

บัตเลอร์ (Butler, 1973) ได้ศึกษาพบว่า การลงชื่อและไม่ลงชื่อในแบบสอบถามไม่มีผลต่อการตอบแบบสอบถามแม้ข้อความจะมีผลสะท้อนต่อผู้ตอบต่างกันก็ตาม เช่นเดียวกับสกอต (Scott, อ้างถึงใน Kanuk and Berenson, 1975) พบว่าไม่ว่าจะให้ผู้ตอบระบุชื่อหรือไม่อัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน

แต่ในประเทศไทย สุภาพร โภเณกุล (2523) ได้ทำการวิจัยพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าอัตราการตอบกลับที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ

3.5 การให้ของตอบแทน

ฮัค และกลีสัน (Huck and Gleason, 1974) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างนิสิตมหาวิทยาลัยจำนวน 200 คน พบว่า ในการส่งครั้งแรก กลุ่มที่ได้รับเงินตอบกลับร้อยละ 78 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับเงินตอบกลับเพียงร้อยละ 50 และเมื่อทำการติดตาม พบว่าการให้รางวัลในการส่งครั้งแรก และในระหว่างการติดตามครั้งที่ 1 ทำให้อัตราการตอบกลับดีที่สุดเช่นเดียวกับมาโลนี (Malony, อ้างถึงใน Linsky, 1975) ได้ทดลองให้ของตอบแทนด้วยเงินจำนวน 25 เซนต์ ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับเงินรางวัลเป็นร้อยละ 86 และจากกลุ่มควบคุมร้อยละ 34

สำหรับในประเทศไทย อัญชลี คงมั่น (2523) ได้ทำการศึกษาพบว่า การให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้อัตราการตอบกลับสูงกว่าการที่ไม่ให้สิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกของการส่ง ทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าในระยะที่ 2 และระยะที่ 3

3.6 การกำหนดวันส่งแบบสอบถาม

เฮนรี (Henry, อ้างถึงใน Linsky, 1975) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับ และกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับ (ร้อยละ 25.6) สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ (ร้อยละ 18.6) ส่วนเนวินและฟอร์ด (Nevin and Ford, 1976) ได้ทำการทดลองผลการกำหนดวันส่งเป็น 5 วัน 7 วัน และ 9 วัน ปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน และยังได้เสนอแนะไว้ว่า ถ้ายึดกำหนดวันส่งออกไปจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูงขึ้น และร้อยละ

ของอัตราการตอบกลับจะส่งมามากในช่วง 7 วัน

ส่วนในประเทศไทย สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2531) ได้ศึกษาพบว่า ผลจากการใช้แบบสอบถามที่ระบุวันส่งกลับและไม่ระบุวันส่งกลับต่ออัตราการตอบกลับพบว่า ไม่แตกต่างกันในทุกระยะของการส่งแบบสอบถาม

3.7 การลงนามของผู้วิจัย

คาอวชและอเลียโมนิ (Kawash and Aleamoni, 1971) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ส่งจดหมายนำที่ผู้วิจัยลงนามจริง และกลุ่มที่ส่งจดหมายที่ผู้วิจัยลงนามแบบอัตโนมัติ พบว่า อัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคลาวเลน และฟอร์ด (Clausen and Ford, 1947) และข้อค้นพบของกรีนและสเตเจอร์ (Green and Stager, 1986) แต่จากงานวิจัยของลินสกี (Linsky, 1965 อ้างถึงใน Green and Stager, 1986) พบว่าการลงนามจริงของผู้วิจัยในจดหมายนำมีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

4.1 เพศของผู้ตอบ

กอยเดอร์ (Goyder, 1982) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เพศชายจะตอบแบบสอบถามกลับมากกว่าเพศหญิง แต่งานวิจัยของกรีนและสเตเจอร์ (Green and Stager, 1986) พบว่า เพศของผู้ตอบไม่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม

4.2 บุคลิกภาพของผู้ตอบ

เบนเนทและฮิล (Bennett and Hill, 1964) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพระหว่างนิสิตเก่าที่ตอบแบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพของนิสิตเก่าทั้งสองกลุ่ม ยกเว้นบุคลิกภาพในด้านการยอมรับตนเองกล่าวคือ กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามคืนมีคะแนนเฉลี่ยการยอมรับตนเองต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่ตอบแบบสอบถาม

4.3 ระดับการศึกษา

มาซิคและไมลส์ (Macek and Miles, 1975) พบว่าผู้ที่ติดตามได้และตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงกว่าผู้ที่ติดตามไม่ได้ หรือผู้ที่แม้จะติดตามได้ แต่ก็ไม่ตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์อย่างมีนัยสำคัญ

5.2 การติดตามผล

การติดตามผลแบบสอบถามเป็นเรื่องจำเป็นมาก นับเป็นเทคนิคหนึ่งในการทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น เพราะเป็นการทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นอันจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น ตามปกติมักจะได้แบบสอบถามเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 - 65 ภายหลังจากการติดตามแบบสอบถาม (Berdie and Anderson, 1974)

เทคนิคการติดตามแบบสอบถามคือนิยมหลายอย่าง เช่น ใช้จดหมาย ไปรษณีย์บัตร การ์ด โทรคัมภ์ การติดต่อส่วนตัว เป็นต้น มีนักวิจัยหลายท่านทำการศึกษาโดยใช้เทคนิคดังกล่าว ได้แก่

อ็คแลนด์ (Eckland, 1965) ได้ศึกษาผลของการติดตามแบบสอบถาม โดยการโทรคัมภ์และการใช้จดหมายลงทະเบียนต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม พบว่าการติดตามแบบสอบถามโดยโทรคัมภ์และการใช้จดหมายลงทະเบียนช่วยให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67 เป็นร้อยละ 94 ในทำนองเดียวกัน เซทและรอสโค (Sheth and Roscoe, 1975) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวิธีการติดตามทวงแบบสอบถาม พบว่าการติดตามทวงโดยโทรคัมภ์ให้ผลดีที่สุด เอทเซลและวอล์คเกอร์ (Etzel and Walker, 1974) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคาร จำนวน 700 คน พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่มีการติดตามโดยส่งจดหมาย (ร้อยละ 59) และโดยส่งจดหมายติดตามพร้อมแบบสอบถามและซอง (ร้อยละ 52) ไม่แตกต่างกัน แต่อัตราการตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ไม่มีการติดตาม (ร้อยละ 38.8) อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้วัตสัน (Watson, อ้างถึงใน Linsky, 1975) ได้ทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ โดยวิธีการติดตาม 3 แบบ คือ ใช้จดหมาย ไปรษณีย์บัตร และไม่ใช้อะไรเลย ผลปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราร้อยละ 46 ร้อยละ 37 และร้อยละ 30 ตามลำดับ

ส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในประเทศไทยนั้น วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ทำการศึกษาพบว่าการติดตามแบบสอบถามโดยการใส่การ์ดมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า การติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ