

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องผลของจดหมายนำ และการนัดหมายทางโทรศัพท์ต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์นั้น ผู้วิจัย ได้ศึกษาวรรณคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจาก หนังสือ เอกสาร วารสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอวรรณคดีที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์
- ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
- ตอนที่ 3 ข้อมูลกิจการ โทรศัพท์ในประเทศไทย
- ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรศัพท์

ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์

1.1 ความหมายของการสัมภาษณ์

อุทมพร จามรมาน (2531: 3-6) กล่าวถึง การสัมภาษณ์ว่าเป็นการ ประจักษ์หน้ากันระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ (Interviewee) กับผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) การ สัมภาษณ์จะมีลักษณะเหมือนคุยโต้ตอบซักถามกัน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกตั้งหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้จัดบันทึกการสัมภาษณ์ คำถาม และวิธีการถามของผู้สัมภาษณ์ตลอดจนคำตอบ และ วิธีการตอบของผู้ให้สัมภาษณ์

สุภางค์ จันทวนิช (2531: 53) กล่าวถึง การสัมภาษณ์ว่าเป็นวิธีการศึกษา ค้นคว้าใช้กันทั่วไปในแขนงวิชาทางสังคมศาสตร์ เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและ ผู้ตอบภายใต้กฎเกณฑ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมาย

เป็นหลัก ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบาย ขยายความ หรือซักถามคำตอบเพิ่มเติมติดต่อกัน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ ทั้งยังสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ หรือหาทางวกกลับเมื่อผู้ตอบไม่ตรงคำถาม

บุชเชอร์ม กิจปรีดาวิสุทธิ (2531: 11) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นการ สันทนากันอย่างมีจุดมุ่งหมายของคนอย่างน้อยสองคนขึ้นไป เป็นการพบกันโดยตรงระหว่างผู้ มีข้อมูล กับผู้ต้องการข้อมูล เป็นวิธีที่ซับซ้อนและเทคนิคมากกว่าการสังเกต การสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนั้น มีการทำกันหลายแบบอาจเป็นแบบที่ไม่ค่อยมีกฎ กเกณฑ์อะไรเลย จะถามอะไรก่อนหลัง หรือถามอย่างไร ถามไม่เหมือนกันทุกคนก็ได้จนเป็น แบบที่มีกฎเกณฑ์แน่นอน ต้องถามทุกคนเหมือนกัน ถามตามคำถามก่อนหลังที่กำหนดไว้ การ สัมภาษณ์แบบมีกฎเกณฑ์แน่นอน จะสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลัง

กัลยาณี จิตติการุณย์ (2529: 9) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นแบบของการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ภายใต้กฎเกณฑ์ และมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวม ข้อมูล

เทียนฉาย กิระนันท์ (2527: 109) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ เป็นการ สันทนาระหว่างผู้ถาม-ตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงบางอย่าง การสัมภาษณ์อาจเป็น ประเภทที่ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Schedule) ซึ่งมีรายละเอียดของคำถามที่ต้องการ คำตอบ ที่ต้องสัมภาษณ์ไปตามลำดับขั้น หรือเป็นประเภทกำหนดเฉพาะแนวของการสัมภาษณ์ (Interview Guide) เพื่อเป็นแนวทางกว้าง ๆ

สมหวัง นิธิยานิวัดน์ (2527: 87-88) กล่าวว่า การสัมภาษณ์คือการสนทนา แบบมีจุดมุ่งหมายแน่นอน ผู้สนทนาทั้งสองฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ให้การ สัมภาษณ์ (Interviewee) ต่างให้และรับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการ การสัมภาษณ์เป็น กระบวนการติดต่อสื่อสารความหมายกันระหว่าง บุคคลสองฝ่ายดังกล่าวโดยอาศัยภาษาเป็นสื่อ

Mark Benney and Everett C. Hughes (1970: 190-191) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือค้นคว้าของนักสังคมวิทยา เป็นศิลป์ในการติดต่อสัมพันธ์กันทางสังคมวิทยา เป็นแบบของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้สัมภาษณ์ ภายใต้กฎเกณฑ์และมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล

กมล สดประเสริฐ (2516: 133-141) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่เก่าแก่ที่สุดและใช้มากที่สุด จุดเด่นของการใช้วิธีการสัมภาษณ์ คือ ข้อมูลทั้งหลายในการวิจัยทางสังคมศาสตร์นั้นค่อนข้างจะเป็นข้อมูลตรง ๆ ซึ่งอาจจะได้มาด้วยวิธีการสัมภาษณ์สอบถาม คุณค่าที่สำคัญของการสัมภาษณ์ คือสามารถล้วงเก็บข้อมูลได้อย่างลึกซึ้ง แต่จะต้องพยายามเขียนแบบสัมภาษณ์ให้ดีที่สุด และกำจัดจุดอ่อนให้มากที่สุด

สุบรรณ พันธ์วิเศษ (2522: 165) กล่าวว่า การสัมภาษณ์คือการสนทนาแบบมีจุดมุ่งหมายแน่นอน ผู้สนทนาทั้งสองฝ่าย คือผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) ต่างให้และรับข่าวสาร หรือข้อมูลที่ตนต้องการ การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน เพื่อแลกเปลี่ยนความหมายตามจุดมุ่งหมาย โดยวิธีการสื่อสารวิธีต่าง ๆ เช่น คำพูด ตัวหนังสือ ท่าทาง เครื่องหมาย และอื่น ๆ

จุมพล สวัสดิชยากร (2520: 166) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ หมายถึง การสนทนาด้วยการป้อนคำถามเพื่อต้องการคำตอบ

จากความหมายของการสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่าน ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการวิจัยซึ่งจะได้ข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยที่ผู้สัมภาษณ์ได้วางจุดมุ่งหมายที่แน่นอน ซึ่งระหว่างการสัมภาษณ์จะโต้ตอบกันได้ โดยตรงและมีความยืดหยุ่น

1.2 ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีหลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ว่าต้องการลักษณะข้อมูลประเภทใด

การสัมภาษณ์มี 4 ประเภท (Cohen and Manien 1980 : 243) คือ

1. การสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมการและมีการนัดหมายไว้ก่อน มีการกำหนดเนื้อหาทหระบวนการ ข้อคำถามอย่างตายตัวและผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามน้อยมาก
2. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีข้อคำถาม ผู้สัมภาษณ์ต้องรู้ว่าจะถามอะไร เพื่ออะไร ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามเพื่อให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ ผู้ตอบก็มีอิสระในการตอบ
3. การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจโดยเฉพาะ (Focus Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ต้องการปฏิบัติยวตอเรื่องหรือเหตุการณ์ที่เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น หลังจากตห้่งสงครามหรือฟ้งสุนทรพจน์ของนักการเมืองแล้วมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างไร
4. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ตกกันก่อนจะเก็บข้อมูลและมีการติดตามเก็บเป็นระยะนาน สม่่าเสมอ เช่น การเก็บประวัติชีวิตของบุคคล

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (Goode and Hatt 1952 : 133) คือ

1. แบบสัมภาษณ์ (Interview Schedule) เหมือนแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่สร้างไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน รูปแบบของคำถามอาจเป็นคำถามปลายเปิดหรือปลายปิดก็ได้ ผู้สัมภาษณ์ต้องสัมภาษณ์ให้ตรงกับคำถามตามลำดับการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์นี้ ส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อทดสอบทฤษฎีที่มีอยู่และสมมุติฐานที่ได้จากทฤษฎี ใช้ในโครงการสำรวจทางสังคมขนาดใหญ่ เป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพช่วยลดคำตอบที่ไม่จำเป็น ทำให้ข้อมูลมีความเชื่อถือได้

2. แนวหัวข้อสัมภาษณ์ (Interview Guide) เป็นหัวข้อระบุชนิดของข้อมูลที่ต้องการ ไม่มีรายละเอียดและคำถามกำหนดไว้แน่นอน การตั้งคำถามในแต่ละหัวข้อขึ้นกับผู้สัมภาษณ์ ดั้งเดิมผู้สัมภาษณ์จึงต้องเข้าใจประเด็นและเรื่องที่วิจัยแล้วพลิกแพลงคำถามและวิธีการผู้ตอบมีอิสระในการตอบ ตอบคำถามได้กว้าง เหมาะสำหรับการใช้กับการศึกษาเบื้องต้นเพื่อกำหนดแบบของความคิดและวางรากฐานในการสร้างแบบสอบถาม

1.4 ขั้นตอนของการสัมภาษณ์และวิธีการสัมภาษณ์ที่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์จะมีปฏิริยาโต้ตอบจาก 3 ประการ คือ ผู้ตอบ ผู้สัมภาษณ์ และแบบสัมภาษณ์ (Oppenheim 1966 : 30) แต่ผลของการสัมภาษณ์ไม่เพียงแต่จะเกิดจากสามสิ่งที่กล่าวแล้ว ยังเกี่ยวโยงถึงสถานการณ์ วิธีการของผู้สัมภาษณ์ ดังนั้นจะเห็นว่าผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ จึงมีการแนะนำเทคนิคการสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งเป็น 4 หัวข้อ (Keever 1988 : 461 - 463) ดังนี้

1. การแนะนำ ผู้สัมภาษณ์ควรแสดงตัวว่าเป็นตัวแทนจากที่ไหน จะทำการวิจัยเรื่องใด อธิบายวิธีการและเวลาที่ใช้ การแนะนำตัวเองจะมากน้อยเพียงใดขึ้นกับความต้องการให้ผู้ตอบยอมรับหรือเห็นด้วยต่อการสัมภาษณ์และความรู้ของผู้สัมภาษณ์
2. การดำเนินการ ผู้สัมภาษณ์จะต้องถามตรงกับข้อความที่เขียนและถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจให้ถามซ้ำโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงคำถาม การอธิบายจะนำมาใช้ต่อเมื่อมีการอนุญาตเป็นพิเศษ
3. การติดตามข้อมูลที่บกพร่อง คำตอบที่ได้รับอาจไม่ตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่เข้าใจ ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องใช้เทคนิคกระตุ้น การถามแหย่ การชี้แจงเพื่อให้ผู้ตอบตอบด้วยความเต็มใจ เช่น "ท่านหมายความว่าอย่างไร ? " หรือ "ผมเข้าใจ" แต่ผู้สัมภาษณ์ต้องหลีกเลี่ยงการแสดงความพอใจในคำตอบ
4. การบันทึกคำตอบ ผู้สัมภาษณ์ต้องบันทึกด้วยถ้อยคำของผู้ตอบเองและคำอธิบายอย่างสมบูรณ์ของคำตอบ การบันทึกนี้ควรรวมถึงการถามแหย่ของสัมภาษณ์ การสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ การชี้แจงคำถามโดยผู้ตอบ การสังเกต คำอธิบายทั้งหมดที่เป็นแนวทางในการตอบคำถามการสัมภาษณ์

นอกจากนี้ ไฮแมนและคณะ (Hyman and Other 1954 : 2) ได้เสนอแนะไว้ว่า การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ควรถามตามลำดับคำถามที่ระบุไว้ในแบบสัมภาษณ์ และถามทุกคำถาม ไม่ควรเปลี่ยนถ้อยคำใหม่ แต่บางครั้งผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องถามคำถามหลายข้อเพื่อให้ได้คำตอบเดียว เพราะคำถามข้อแรก ๆ ไม่สามารถทำให้ผู้ตอบเข้าใจได้ กรณีนี้ผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องถามเรียงลำดับ ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม หนังสือคู่มือการสัมภาษณ์ของศูนย์วิจัยเชิงสำรวจมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Survey Research Center University of Michigan 1958 : 33) ได้เขียนเสนอแนะไว้ว่า ให้ทำการสัมภาษณ์ซ้ำโดยให้โอกาสผู้ถูกสัมภาษณ์คิดก่อนตอบ ไม่ควรเร่งเวลาในการตอบ ถ้าไม่ได้คำตอบอย่างอธิบายคำถาม แต่ให้เปลี่ยนแปลงถ้อยคำเพียงเล็กน้อย และควรบันทึกถ้อยคำที่เปลี่ยนแปลงไว้ด้วย

ส่วนการบันทึกคำตอบ ควรทำการบันทึกทันที ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์เด็กควรใช้เทป เพราะเด็กมักพูดวนไปวนมาอาจทำให้ลืมบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้ ถ้าเป็นผู้ใหญ่ควรใช้จดบันทึก การทำบันทึกเทปให้ไม่ลืมข้อมูลที่สำคัญ และช่วยให้เราไม่ล่าเอียง (Engelhart 1972 : 114)

บุษรรม กิจปรีดาบริรักษ์ (2531: 12-13) ได้แบ่งขั้นตอนการสัมภาษณ์เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นเตรียมการและวางแผน

จะต้องเตรียมการและวางแผนไว้อย่างรัดกุม และชัดเจน โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ให้สัมภาษณ์ใครบ้าง จะสัมภาษณ์ที่ไหน มีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยบันทึกอะไรบ้าง

2. ขั้นสัมภาษณ์และบันทึก

- 2.1 แนะนำตัวและจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบ
- 2.2 ควรพูดคุยซักถามไปตามคำถามที่กำหนดไว้ตามลำดับก่อนหลัง
- 2.3 ควรให้ผู้สัมภาษณ์พูดมาก ๆ
- 2.4 ต้องใช้ภาษาที่สุภาพ น่านฟัง และไม่แสดงการข่มขู่ทั้งด้วย

น้ำเสียง และท่าทาง

- 2.5 ใช้ภาษาพูดคุยกันตามธรรมดา เข้าใจกันง่าย ๆ

2.6 บางคำถามอาจไม่ต้องถาม ใช้การสังเกตหรือคำตอบจากคำถามอื่นก็ได้

2.7 ถ้าต้องใช้เวลานานควรรหาทางผ่อนคลายความเครียดบ้าง เช่นคุยเรื่องอื่นที่ผู้ให้สัมภาษณ์สนใจบ้าง

2.8 ต้องพยายามทะล่อมคำตอบให้ตรงประเด็น

2.9 ขณะสัมภาษณ์ต้องแสดงความตั้งใจสนใจการพูดคุยและฟังคำตอบอยู่ตลอดเวลา ส่วนการบันทึกการสัมภาษณ์ ควรบันทึกทีละตามแบบฟอร์มที่กำหนดบันทึกให้ครบทุกคำถาม

3. ขั้นตอนการสัมภาษณ์

ควรทบทวนตรวจสอบความครบถ้วนของคำถาม หรือปัญหาที่ต้องการทราบว่าถามครบถ้วนหรือยัง รวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้อง ของคำตอบบางประการด้วย เพื่อยืนยันคำตอบนั้น ๆ แล้วจึงกล่าวขอบคุณและข้ให้ เห็นความสำคัญของ ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ การสัมภาษณ์ยังต้องพิจารณาผู้สัมภาษณ์ซึ่งต้องมีความรู้ความชำนาญ เป็นพิเศษและต้องมีคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย 6 ประการ (Moser and Kalton 1976: 285-286) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความซื่อสัตย์ มีความละเอียดใจที่จะบันทึกข้อความที่ไม่จริง ไม่ตรงกับที่สัมภาษณ์ รวมทั้งไม่บันทึกข้อความหรือผลสัมภาษณ์เสียเอง โดยไม่ได้สัมภาษณ์
2. ผู้สัมภาษณ์ควรมีความสนใจใคร่รู้ในเรื่องที่สัมภาษณ์ และเห็นคุณค่าของประเด็นที่ไปสัมภาษณ์
3. ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถ และจับใจ ที่จะบันทึกผลการสัมภาษณ์ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน
4. ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว
5. บุคลิกภาพ ลักษณะท่าที และอารมณ์ของผู้สัมภาษณ์ มีผลอย่างมากต่อการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องไม่แสดงท่าทีก้าวร้าวหรืออารมณ์ฉุนเฉียวต่อผู้ให้สัมภาษณ์

6. ผู้สัมภาษณ์ควรมีสติปัญญาเฉียบไวและมีการศึกษาสูงพอสมควร ซึ่งจะทำให้เข้าใจคำสั่งและตั้งคำถามอย่างรวดเร็ว รวมทั้งจับใจความของการตอบได้อย่างถูกต้องด้วย ถ้าผู้สัมภาษณ์ไม่เฉลียวฉลาดพอ หรือมีการศึกษาน้อยก็จะทำความเข้าใจเรื่องที่สัมภาษณ์ได้ยาก รวมทั้งปรับตัวกับสถานการณ์ได้ลำบากด้วย

ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

ลักษณะหรือรูปแบบของเทคนิควิธีการสัมภาษณ์นอกจากที่กล่าวไว้ในตอนที่ 1 แล้ว ยังมีวิธีการสัมภาษณ์ที่น่าสนใจแบบใหม่ คือ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากในต่างประเทศที่ใช้โทรศัพท์ในการสำรวจ (Telephone Survey) มีนักวิจัยหลายท่าน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ดังนี้

Groves and Kahn (1976) กล่าวว่า ในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ได้เป็นที่นิยมเพิ่มขึ้น แทนการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวที่มีมานานแล้ว จุดเด่นที่ได้เปรียบของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ คือ ค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า การได้ผลคำตอบที่รวดเร็วกว่า และความเป็นไปได้ที่จะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ไกลหรือยากที่ไม่ด้วยตัวเอง

Theresa F. Rogers (1976: 51) ได้ให้ความเห็นว่า สมัยก่อนเราเชื่อว่า วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่ในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนมาใช้โทรศัพท์แทน จนปัจจุบันโทรศัพท์ได้เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับการเก็บข้อมูล ซึ่งใช้ได้ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ไกล ไม่ว่าจะเจาะจง หรือไม่เจาะจงผู้ให้สัมภาษณ์ก็ตาม ทำให้โทรศัพท์สามารถเข้าถึงผู้คนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า

Don A. Dillman et al., (1976: 66) กล่าวว่า การใช้โทรศัพท์เป็นเสมือนเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ได้เพิ่มมากขึ้นด้วยเหตุผลที่ว่า ได้ผลการสัมภาษณ์ที่รวดเร็ว การจัดการที่มีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายที่ถูกลง และอัตราการตอบที่เหนือกว่าการใช้แบบสอบถาม

James M. Lepkowski (1988: 73) กล่าวว่า ในรอบ 25 ปีที่ผ่านมา เทคนิควิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ได้เจริญเติบโตมากขึ้นในหลาย ๆ สาขาวิชา

Wendy Sykes and Martin Collins (1988: 301) กล่าวว่า ในประเทศอังกฤษ การสำรวจด้วยโทรศัพท์ สามารถเปลี่ยนความคิดเดิมที่ว่าโทรศัพท์เป็นสิ่งที่ใช้ได้เมื่อมีเหตุจำเป็นมากเท่านั้น หรือใช้ได้ในเรื่องของความเป็นส่วนตัว (Privacy)

Owen T. Thornberry ,JR. et al., (1988: 25) กล่าวว่า จากแนวโน้มที่ผู้ใช้โทรศัพท์มากขึ้น ทำให้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยโทรศัพท์ เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และสามารถทำได้ อันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

Robert M. Groves (1988) ให้ความเห็นว่า ถึงเวลาที่เหมาะสมแล้วที่นักวิจัยจะเริ่มการสำรวจด้วยโทรศัพท์ ให้เสมือนเป็นเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีอื่น ที่ใช้กันมานาน นักวิจัยควรจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างคล่องแคล่ว และว่องไว

James T. Massey (1988: 3,12) ให้เหตุผล 2 ประการที่ 15 ปีที่ผ่านมา การสำรวจด้วยโทรศัพท์ ได้เป็นสิ่งใหม่ที่น่าสนใจ คือ ค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและอัตราการเพิ่มบริการทางโทรศัพท์ มีผู้ใช้โทรศัพท์มากขึ้น อนาคต การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะเป็นสิ่งที่เป็นไปได้มาก สำหรับประเทศอื่น ๆ ที่จะใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

William L. Nicholls (1988: 377) กล่าวว่า ปัจจุบันการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ((Computer-assisted telephone Interviewing (CATI)) ได้เป็นสิ่งใหม่ที่น่าสนใจมาก โดยเฉพาะระบบการจัดการเก็บรวบรวมข้อมูลที่

จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่าน พอสรุปได้ว่า เทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ โทรศัพท์ เป็นวิธีการที่น่าสนใจสำหรับผู้วิจัย เนื่องจากสภาพปัจจุบันบทบาทของ โทรศัพท์ มีความสำคัญมากขึ้น

ตอนที่ 3 ข้อมูลกิจการ โทรศัพท์ในประเทศไทย

ผู้วิจัยจะแบ่งเสนอ โดยสรุปเป็นหัวข้อดังนี้

1. วัฒนาการกิจการ โทรศัพท์ที่สำคัญขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. โครงการขยายบริการ โทรศัพท์ แรงด่วน พ.ศ. 2532-2535

สรุปวัฒนาการกิจการ โทรศัพท์ที่สำคัญ ๆ ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย

24 กุมภาพันธ์ 2497

- แยกกองช่าง โทรศัพท์ จากกรม ไปรษณีย์ โทรเลขมาก่อนตั้ง เป็น "องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย" มีฐานะเป็น รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยดำเนินงาน รับผิดชอบเฉพาะในเขตนครหลวง คือ กรุงเทพฯ และ ธนบุรี มีเลขหมายรวม 10,000 เลขหมาย ใน 3 ชุมสาย มีพนักงาน 700 คน และทรัพย์สิน 57 ล้านบาท

พ.ศ. 2503

- รับโอนโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 10 ชุมสาย 1,600 เลขหมาย และพนักงาน 1,213 คน มาดำเนินการ

พ.ศ. 2504

- รับโอนโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 37 ชุมสาย 8,100 เลขหมาย และพนักงาน 1,443 คน มาดำเนินการ

พ.ศ. 2507

- รับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลในภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสำนักงานดำเนินการ ตามโครงการโทรคมนาคม กระทรวงคมนาคม มาดำเนินการ

- พ.ศ. 2512 - รับโอนงานโทรศัพททางไกลในภาคเหนือและภาคใต้ จากสำนักงานดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม กระทรวงคมนาคม มาดำเนินการ
- พ.ศ. 2518 - เปิดบริการโทรศัพททางไกลอัตโนมัติครั้งแรก ระหว่าง เชียงใหม่กับกรุงเทพฯ โดยผู้ให้บริการสามารถต่อเลขหมายได้ด้วยตนเอง
- พ.ศ. 2519 - เปลี่ยนแปลงระบบเลขหมายโทรศัพททั่วประเทศ โดยในเขตนครหลวงใช้เลขหมาย 7 ตัว และในส่วนภูมิภาคใช้เลขหมาย 6 ตัว
- พ.ศ. 2520 - เปิดใช้ขุมสายอิเล็กทรอนิกส์ หรือขุมสายระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นระบบ SPC (Stored Program Control)
- เริ่มเปิดให้บริการโทรศัพทด้วยเครื่องชนิดกดปุ่ม ซึ่งให้ความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำกว่าเครื่องโทรศัพทชนิดหมุนหน้าปัด
- พ.ศ. 2521 - เปิดให้บริการโทรศัพทระบบไร้สาย (Multi Access Radio) เพื่อให้บริการแก่ผู้เช่าที่อยู่นอกข่ายสาย โดยใช้ระบบวิทยุแทนสายโทรศัพท สามารถติดตั้งได้ทั้งในอาคารและสถานพาทะ
- พ.ศ. 2523 - เปิดให้บริการโทรศัพททางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถติดต่อโทรศัพททางไกลได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อ และได้ยกเลิกขุมสายโทรศัพทที่ใช้พนักงานต่อทุกแห่งทั่วประเทศ

- พ.ศ. 2525 - เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ และ
โทรศัพท์สาธารณะท้องถิ่นแบบติดตั้งนอกอาคารทั่วประเทศ
- พ.ศ. 2526 - เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างประเทศ
เป็นครั้งแรก ระหว่างไทยกับมาเลเซีย
- พ.ศ. 2528 - เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งเป็น
บริการที่มีได้หวังผลกำไรตอบแทน แต่เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมในชนบท ตามนโยบายของรัฐบาล คาดว่าจะ
สามารถติดตั้งถึงระดับตำบลได้ถึง 1,813 ตำบล ภายในปี
2535
- พ.ศ. 2529 - เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile
Telephone) ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร ชายฝั่ง
ทะเลด้านตะวันออกและตะวันตก ภาคกลางตอนล่าง
และอ่าวไทยตอนบน คาดว่าจะขยายให้ครอบคลุมพื้นที่
ทั่วประเทศภายในปี 2533
- พ.ศ. 2530 - เปิดโอกาสให้ผู้เช่า สามารถเลือกซื้อเครื่องโทรศัพท์
ได้เองตามความประสงค์
- พ.ศ. 2531 - เป็นปีที่องค์การโทรศัพท์ฯ ติดตั้งโทรศัพท์ให้แก่มือเช่าได้
ครบลำดับที่ 1 ล้านเลขหมาย ซึ่งถือว่าเป็นความสำเร็จ
ก้าวสำคัญในการพัฒนากิจการโทรศัพท์ และโทรคมนาคม
ของประเทศ

พ.ศ. 2532

- องค์การโทรศัพทฯ โดยความร่วมมือกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้เปิดให้บริการโทรศัพทสาขาเคลื่อนที่บนรถไฟในชบวนด่วนสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ แยกชั้นผู้ประกอบกิจการเดินรถประจำทางปรับอากาศในเส้นทางสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ยังได้นำโทรศัพทเคลื่อนที่ไปติดตั้งให้แก่ผู้โดยสารบนรถนอนพิเศษอีกด้วย ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ให้แก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างมาก

สถานะภาพปัจจุบัน

- จนถึงปัจจุบันนี้ องค์การโทรศัพทฯ มีชุมสายโทรศัพทที่เปิดบริการแล้วทั่วประเทศรวมทั้งสิ้นกว่า 350 ชุมสาย มีเลขหมายที่มีผู้เช่ามากกว่า 1 ล้าน 1 แสน 6 หมื่น เลขหมาย มีพนักงานมากกว่า 18,000 คน และมีสินทรัพย์คิดเป็นมูลค่ามากกว่า 50,000 ล้านบาท

นอกเหนือจากงานบริการหลัก อันได้แก่ การให้บริการโทรศัพทภายในท้องถิ่น บริการโทรศัพททางไกลในประเทศ และบริการโทรศัพททางไกลระหว่างประเทศ ทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมกับหน่วยงานอื่นแล้ว ระบบเครือข่ายและโทรคมนาคมขององค์การโทรศัพทฯ ยังสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ในการเชื่อมโยงอุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจอีกหลายอย่าง เช่น

- เครื่องโทรภาพหรือโทรสาร (Fax) - เป็นที่นิยมใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจ องค์การโทรศัพทฯ อนุญาตให้ต่อพ่วงกับเครื่องโทรศัพทได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด แต่ต้องเป็นเครื่องที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากองค์การโทรศัพทฯ แล้ว และองค์การโทรศัพทฯ ยังได้จัดทำสมุดรายชื่อผู้ใช้โทรภาพไว้เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วย

| | |
|--|---|
| ระบบ ATM, On line Bank Computerized Bank | - บริการฝากและถอนเงินด้วยบัตร ATM ของธนาคารพาณิชย์ ต่าง ๆ ทั่วประเทศ และบริการอื่น ๆ ข้างต้น ล้วน เชื่อมโยงด้วยระบบเครือข่ายโทรศัพท์ และโทรคมนาคม ขององค์การโทรศัพท์ทั้งสิ้น |
|--|---|

โครงการขยายบริการโทรศัพท์เร่งด่วน พ.ศ. 2533-2535

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ได้มีอัตราการขยายตัวเร็วมาก และมีแนวโน้มว่าจะขยายตัวต่อไปอีกเรื่อย ๆ ทั้งนี้เนื่องจากการขยายการลงทุนในประเภทต่าง ๆ เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้มีการก่อสร้างศูนย์การค้าและหมู่บ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นอย่างมากมาทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค จึงทำให้ความต้องการบริการโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ตามโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การโทรศัพท์ฯ พ.ศ. 2527-2535 (โครงการทศท. 2527-2535) ซึ่งเป็นโครงการที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ของรัฐบาล ได้กำหนดเป้าหมายที่จะขยายเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นทั่วประเทศประมาณ 1,070,000 เลขหมาย รวมทั้งขยายวงจรถ่วงผ่านท้องถิ่น วงจรถ่วงทางไกล ให้เพียงพอสอดคล้องกับเลขหมายโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้น และบริการพิเศษอื่นๆ เมื่อสิ้นสุดโครงการในปี 2535 จะทำให้มีเลขหมายโทรศัพท์รวมทั้งสิ้นประมาณ 2,097,000 เลขหมาย ซึ่งคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ประมาณ 3.6 เลขหมาย ต่อประชากร 100 คน

นอกจากนี้ องค์การโทรศัพท์ฯ ยังจะพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์และบริการโทรคมนาคมด้านต่างๆ ที่ต่อเนื่องกับบริการโทรศัพท์ เพื่อให้เป็นโครงข่ายหลักของบริการโทรคมนาคมและระบบสื่อสารข้อมูลที่ยั่งยืน

ดังนั้น องค์การโทรศัพท์ฯ จึงจำเป็นต้องจัดทำโครงการขยายบริการโทรศัพท์เร่งด่วน พ.ศ. 2532-2535 ขึ้นมาเสริมโครงการทศท. 2527-2535 เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจการขยายตัวด้านธุรกิจของประเทศและเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดย

ขยายทั้งในด้านค่าบริการโทรศัพท์ และการให้บริการต่อเนื่องกับโทรศัพท์ภายในประเทศให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยส่วนรวม

โครงการขยายบริการโทรศัพท์เร่งด่วน พ.ศ. 2532-2535 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายบริการโทรศัพท์และบริการต่อเนื่องกับโทรศัพท์ในพื้นที่ที่มีความต้องการสูง หรือมีความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งโครงการทศท. 2527-2535 ยังครอบคลุมไม่ถึง โดยจะขยายเลขหมายโทรศัพท์ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นประมาณ 207,300 เลขหมาย รวมทั้งอุปกรณ์โทรศัพท์ทางไกล อุปกรณ์สายต่อนอก อุปกรณ์รับส่งข้อมูลผ่านข่ายสายโทรศัพท์ และอุปกรณ์ต่อเนื่องอื่นๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการ และเลขหมายที่เพิ่มขึ้นทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค โดยให้บริการให้บริการแก่พื้นที่เป้าหมายหลักที่สำคัญที่สุด คือ ย่านธุรกิจ หมู่บ้านจัดสรร แหล่งอุตสาหกรรม และแหล่งท่องเที่ยว ในเขตนครหลวงจะมีเลขหมายเพิ่มขึ้นตามโครงการประมาณ 167,900 เลขหมาย และเขตภูมิภาคจะมีเลขหมายจำนวน 45,500 เลขหมาย รวมทั้งโครงการจะมีชุมสายเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 55 ชุมสาย จำนวน 207,300 เลขหมาย นอกจากนี้ยังจะได้นำเครื่องจักรกลการคำนวณมาใช้ในการแก้ไขเหตุเสี้อีกด้วย โดยใช้งบลงทุนทั้งสิ้น 8,955.5 ล้านบาท

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับ อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการเพิ่มประสิทธิภาพอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ด้วยเทคนิควิธีการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้พยายามรวบรวมจากงานวิจัยต่างประเทศที่กล่าวถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการกระตุ้นการตอบทางโทรศัพท์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. กลยุทธ์ที่ใช้ในการศึกษา การให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

1) จดหมายนำ (Advance Letter)

Cannell and Fowler (1965) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องจดหมายนำพบว่า ร้อยละ 44 บอกว่าไม่ได้รับจดหมาย ร้อยละ 33 ได้รับจดหมายและอ่านอย่างละเอียด ร้อยละ 16 ได้รับจดหมายและอ่านอย่างรวดเร็วและกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงจะอ่านจดหมายนำมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยจะอ่านจดหมายนำมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูง

Slocum, Empey and Swanson (1956) ศึกษาถึงจดหมายนำว่าควรบรรยายเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษาความสำคัญของเรื่อง เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อสังคม อธิบายการคัดเลือกเป็นตัวแทน

Erdos (1957) สันนิษฐานว่า จดหมายนำควรบรรยายถึงประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์

Furst and Blitchington (1979) ศึกษาเรื่องจดหมายนำที่บรรยายถึงเรื่องที่จะศึกษา การออกแบบการวิจัย ข้อค้นพบที่คาดว่าจะได้ความรู้ ประโยชน์ของผลการวิจัย ผลปรากฏว่าอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของจดหมายนำที่บรรยายละเอียดดังกล่าวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Koo et.al., (1981) ได้ส่งจดหมายนำให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงชรา (อายุ 66-76 ปี) จดหมายนำจะบรรยายผู้สนับสนุนการวิจัย จุดประสงค์ของการวิจัย และกระตุ้นผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าจะมาสัมภาษณ์ในเร็วๆ นี้ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในระดับกลางและสูง จดหมายนำจะ ไม่มีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แต่ถ้ากลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ จดหมายนำจะมีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ มีค่าเพิ่มขึ้นร้อยละ 12

Dillman et.al., (1976), Clarke et.al., (1987), Trangott, Groves, and Lepkowski 1987) ต่างมีความเห็นว่าจดหมายนำมีผลทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์สูงขึ้น

มีงานวิจัยของ British General Household Survey ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการมีจดหมายนำผลปรากฏว่า การมีจดหมายนำทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 79 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 84)

Ann. Cartwright and Wyn Tucker (1967: 299-302) ได้ศึกษาเรื่องความพยายามที่จะลดจำนวนครั้งของการใช้โทรศัพท์ ในการสัมภาษณ์โดยใช้จดหมายนำพบว่า จดหมายนำทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ครบสมบูรณ์ (Completion Rate) ต่ำกว่าการไม่มีจดหมายนำ

Cartwright and Tucker (1969) ได้ส่งจดหมายนำให้กับบิดาและมารดาของบุตรที่เพิ่งเกิดศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการยกบุตรให้คนอื่น (Affiliation) จดหมายนำจะบรรยายเรื่องที่จะศึกษา บรรยายการคัดเลือกเป็นตัวแทน ขอร้องให้ร่วมมือและความไว้วางใจผลปรากฏว่า

1. 1 ใน 5 ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบิดา มีอัตราการปฏิเสธ ร้อยละ 12 ถึง ร้อยละ 23
2. จดหมายนำจะ ไม่มีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์ของมารดา

3. อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของมารดาจะสูงกว่า อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของบิดา ร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15

4. จดหมายนำจะมีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในทางบวก ถ้าผู้นำครอบครัวเป็น Professional และจะมีต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในทางลบ ถ้าผู้นำครอบครัวเป็น Unskilled

2) การนัดหมาย (Appointments)

Michael F. Weeks (1988: 411) กล่าวว่า การนัดหมายสามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การนัดหมายที่ตกลงกันระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์ กับผู้สัมภาษณ์ว่าวันและเวลาใดที่จะทำการสัมภาษณ์ เรียกการนัดหมายนี้ว่า Hard Appointments

2. การนัดหมายที่ตกลงกันระหว่างสมาชิกคนหนึ่งในครอบครัวที่ไม่ใช่ผู้ถูกสัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ ซึ่งอาจไม่แน่ใจว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะยินยอมหรือไม่ เรียกการนัดหมายลักษณะนี้ว่า Soft Appointments

3. การนัดหมายที่ไม่ใช่ทั้งลักษณะที่ 1 หรือ ลักษณะที่ 2 แต่เป็นการนัดหมายที่ผู้สัมภาษณ์ตัดสินใจ หรือกะประมาณเวลาที่จะนัดหมายด้วยตนเอง เรียกการนัดหมายลักษณะนี้ว่า Estimated Appointments

Martin Collins and Wendy Sykes, Paul Wilson and Norah Blackshaw (1988: 225) เสนอว่า การนัดหมายเวลาล่วงหน้าจะทำให้อัตราการตอบครบสมบูรณ์ (Completed Interview) สูงขึ้น การนัดหมายเวลาควรทำได้กับกลุ่มตัวอย่างทุกคน และนัดหมายได้ในการติดต่อครั้งแรก จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นในช่วงแรก แต่ทำให้ลดการโทรซ้ำได้

3) ความพยายามมิให้ถูกปฏิเสธ (Refusal Conversion Attempts)

Martin Collins and Wendy Syker, Paul Wilson and Norah Blackshaw (1988: 227) เขียนไว้ว่า มีการศึกษาเรื่องแอลกอฮอล์โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยปฏิเสธการสัมภาษณ์ มาศึกษาใหม่ซึ่งต้องอาศัยความพยายามที่จะไม่ให้เกิดการ

ปฏิเสธอีก เช่น ถ้าผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ใหญ่ บางครั้งผู้สัมภาษณ์ก็ต้องพูดซ้ำๆ หรือต้องพยายามอธิบายให้เข้าใจด้วยภาษาต่างๆ

4) ช่วงระยะเวลาของการสำรวจ (Survey Period Length)

Massey et.al., (1981) ศึกษาเรื่อง การสุ่มหรือพบว่าถ้าขยายเวลาของการสำรวจมากขึ้น 30 วัน จะทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้นจากร้อยละ 75 เป็น ร้อยละ 81 เพราะจะได้มีเวลาติดตามหรือชักชวนให้ตอบได้มากขึ้น และจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์ติดต่อ 12 ครั้ง ได้ผลว่าร้อยละ 38 เป็นเลขหมายที่ไม่มีผู้อยู่อาศัย ร้อยละ 36 ไม่ตอบคำถาม ร้อยละ 28 ตอบคำถาม

Brehm (1985) ใช้เวลา 18 วัน ในการสำรวจ และให้ข้อสังเกตว่าหลังจากนั้น 7 วัน อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะเพิ่มขึ้น น้อยกว่า ร้อยละ 5

5) ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (Interview Length)

Martin Collins et.al., (1988: 229) กล่าวว่า ในการศึกษาของ UK. Experience เรื่องระยะเวลาในการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามที่มีความยาว 40 นาที และ 20 นาที ผลปรากฏว่า แบบสอบถามที่มีความยาว 40 นาที มีอัตราการปฏิเสธสูง 14 % ส่วนแบบสอบถามที่มีความยาว 20 นาที มีอัตราการปฏิเสธ 9 %

6) การโทรศัพท์ติดตาม (Callback)

Groves (1978) ติดตามกลุ่มของ RDD (Random Digit Dialing) โดยโทรศัพท์ซ้ำมี 20 เลขหมายที่ต้องโทรศัพท์ซ้ำถึง 12 ครั้ง มี 19 เลขหมายที่เครื่องไม่ทำงาน มี 32 เลขหมายที่โทรศัพท์ซ้ำถึง 17 ครั้ง และมี 15 เลขหมายที่ไม่มีผู้อยู่อาศัย

7) ผู้สัมภาษณ์ (Interviewers)

Dillman et.al., (1976) และ O'Neil et.al. (1979) ได้เสนอไว้ว่า ผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามทำให้การกล่าวนำเข้าสู่การสัมภาษณ์ (Introduction) ประสบความสำเร็จให้มากที่สุด ควรมีการทดสอบความยาว โครงสร้าง และเนื้อหาของข้อ

คำถามที่ใช้สัมภาษณ์เพื่อการปฏิสัมพันธ์

Martin Collins et.al., (1988: 227) ได้กล่าวถึง ผลของ ผู้สัมภาษณ์ต่อการตอบทางโทรศัพท์ โดยใช้เทคนิค 3 วิธี คือ การคัดเลือกผู้สัมภาษณ์ (Selection) การฝึกฝนใหม่ประสบการณ์ (Training and Experience) และการ คัดผู้สัมภาษณ์ที่ม้อตราการปฏิเสธสูง ๆ ออก (Weeding) เทคนิคดังกล่าวสามารถทำให้อัตรา การปฏิเสธของการศึกษาเรื่อง The Survey of Attitudes Toward Alcohol ลดลง จาก 28 % เหลือ 10 % และ Eastlaek and Assael (1966) ได้ใช้เทคนิคลด อัตราการปฏิเสธในการวิจัยตลาดจากร้อยละ 25-35 ได้เหลือ ร้อยละ 12

Lois Oksenberg and Charles Cannell (1988: 257) เสนอ ว่า น้ำเสียงของผู้สัมภาษณ์มีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ลักษณะเสียงที่ดังมีอำนาจ มีความเชื่อมั่น พูดเร็ว เป็นมิตร ไม่น่ากลัว จะมีอัตราการปฏิเสธน้อยกว่าลักษณะเสียงที่ ตรงข้ามกับข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Mehrabian and Williams (1969), Packwood (1974), Apple et.al., (1979)

8) คำถาม (Question)

Lawrence A. Jordan, Alfred C. Marcus and Leo G. Reeda (1980: 210-220) ศึกษาเรื่อง รูปแบบของการตอบในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว พบว่าข้อคำถามที่เกี่ยวกับ รายได้ ซึ่งเป็นคำถามที่ไวต่อความ รู้สึกมากที่สุด ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มักจะปฏิเสธที่จะตอบ หรือบ่นว่าไม่รู้คำตอบ และพบว่า อัตราการปฏิเสธของข้อคำถาม เกี่ยวกับรายได้ของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะมากกว่าการ สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

Groves (1977) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่ใช้คำถามปลาย เปิดนั้นจะมีอัตราการปฏิเสธสูงกว่า และคำตอบที่ได้มักมีรายละเอียดน้อย

Robert M. Groves (1979: 204) กล่าวว่า เป็นภาระไม่่ง่ายนักที่จะถกเถียงกันในคำถามที่วัดความรู้สึกด้วยวิธีทางโทรศัพท์ น่าจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

Hippler and Hippler (1986) กล่าวว่า คำถามแบบปลายเปิดจะทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ต่ำกว่าคำถามแบบปิด

Horton (1978) ได้สนับสนุนว่า คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ควรเป็นคำถามทั่วไปง่าย ๆ (Simple)

Dillman (1978) เสนอว่า ข้อคำถามที่ซับซ้อนหรือต้องการรายละเอียดมากเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ถ้าใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์อาจทำให้ฟังความไม่เข้าใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Theresa J. Demaio (1980: 223-232) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปฏิเสธใคร ที่ไหน และทำไม พบว่า คนอายุ 30-49 ปี และมากกว่า 50 ปี จะมีอัตราการปฏิเสธสูงกว่าคนอายุน้อยกว่า 30 ปี ช่วงเวลาของการปฏิเสธจะเกิดขึ้น หลังจากที่ได้กล่าวนำ (Introduction) แล้วซึ่งมีมากถึง 3 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่าง

Massey et al., (1981) ได้ติดตามเพื่อศึกษาเหตุผลของการติดต่อไม่ได้ (Noncontact) พบว่า ร้อยละ 33 ให้เหตุผลว่า มีธุระมาก ทำงาน ไม่อยู่บ้าน ร้อยละ 32 ให้เหตุผลว่า อยู่ในช่วงหยุดงาน

Robert M. Groves (1988: 191) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ต่ำ เพราะผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ ไม่เคยติดต่อ หรือรู้จักกันมาก่อน ทำให้เกิดความกลัว ไม่เกี่ยวข้องด้วย หรือไม่คุ้นเคย

Robert M. Groves (1978: 204) พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์บางคน ชอบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรศัพท์ แต่ส่วนใหญ่ของผู้ถูกสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

ขอบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตัวต่อตัว ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ต้องการรู้และเห็นว่ากำลังพูดคุยกับใคร Dillman (1978) ได้สนับสนุนว่าถ้าได้เห็นผู้สัมภาษณ์จะเกิดความเชื่อใจ และส่งผลต่อคุณภาพของคำตอบ

Fleishman and Berk (1979) กล่าวว่า ผู้สัมภาษณ์ชอบสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวมากกว่าสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และคิดว่าคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว จะดีกว่า

Cannell et. al., (1987) ทำ RDD Survey (Random Digit Dialing) ได้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 81 ใช้แบบสัมภาษณ์ 30 นาที และศึกษาถึงอัตราการไม่ตอบ (Nonresponse) ว่ามีความสัมพันธ์อย่างมากกับ

- 1) อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุช่วง 17-24 ปี หรือ มากกว่า 75 ปี จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ต่ำ
- 2) การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูง จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูง
- 3) รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ต่ำ
- 4) ครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่คนเดียวหรือ อยู่ในครอบครัวใหญ่ จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ต่ำ

G. Allen Brunner and Stephen J. Carroll, JR. (1967: 652-654) ศึกษาเรื่องผลของการนัดหมายทางโทรศัพท์ที่มีต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ครบสมบูรณ์ (Completion Rate) ได้อ้างถึงแนวคิดของ Stephan and Mc Carthy ว่า การวิจัยที่จะมีประสิทธิภาพต้องทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ครบสมบูรณ์สูงขึ้น ซึ่งการโทรศัพท์ไปนัดหมาย จะช่วยลดอัตราการไม่อยู่บ้าน (not-at-home Rate) แต่ขณะเดียวกัน อาจเพิ่มอัตราการปฏิเสธ (Refusal Rate) ได้ เพราะการปฏิเสธการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ทำได้ง่ายกว่า การปฏิเสธการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

ดังนั้น จึงทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ College Park และที่ Bethesda ในแต่ละเขตแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับการนัดหมายทางโทรศัพท์ (กลุ่มทดลอง) กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการนัดหมายทางโทรศัพท์ (กลุ่มควบคุม) การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) ผลการศึกษาพบว่า อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ครบสมบูรณ์ของกลุ่มทดลอง (ทั้งสองเขต) มีค่าต่ำมาก และต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ ดังนี้

1) College Park อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ครบสมบูรณ์ในการตอบของกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 12 กลุ่มควบคุมร้อยละ 42

Bethesda อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ครบสมบูรณ์ในการตอบของกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 31 กลุ่มควบคุมร้อยละ 82

2) College Park อัตราการปฏิเสธของกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 63 กลุ่มควบคุมร้อยละ 33

Bethesda อัตราการปฏิเสธของกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 55 กลุ่มควบคุมร้อยละ 16

3) College Park อัตราการไม่อยู่บ้านของกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 25 กลุ่มควบคุมร้อยละ 25

Bethesda อัตราไม่อยู่บ้านของกลุ่มทดลองเป็นร้อยละ 14 กลุ่มควบคุมร้อยละ 2

ซึ่งแสดงว่า การนัดหมายทางโทรศัพท์ไม่ได้ช่วยลดอัตราการไม่อยู่บ้าน

Theresa F. Ragers (1976: 51-65) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของอัตราการตอบและการปฏิบัติภาคสนาม โดยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว คุณภาพของการตอบจะพิจารณาด้วย ความสามารถที่จะตอบคำถามที่ซับซ้อน ความยินดีหรืออยากตอบข้อมูลส่วนตัว ความถี่ของข้อมูล และความจริงในการตอบ ส่วนการปฏิบัติภาคสนามจะพิจารณาด้วย อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ความยาวของการสัมภาษณ์จำนวนครั้งในการติดต่อ เวลาที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ ความคิดเห็นต่อวิธีการสัมภาษณ์ และผู้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างทุกคนจะได้รับจดหมายนำที่ระบุจุดประสงค์ของการศึกษา ขอความร่วมมือ แบ่งสัมภาษณ์เป็น 10 นาที 35 นาที มีทั้งคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ผลของการศึกษาค้างขึ้นพบว่า

- 1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จะถูกต้องแม่นยำกว่าการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ในเรื่องคำถามเกี่ยวกับการศึกษา และการลงคะแนนเสียง ส่วนเรื่องรายได้จากการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว จะได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากกว่า แต่ก็ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) สำหรับเรื่องเวลาที่เหมาะสมในการใช้โทรศัพท์นั้น อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของช่วงเวลาเย็น คิดเป็นร้อยละ 53 ช่วงเวลากลางวันร้อยละ 34 และช่วงเช้าร้อยละ 13 วันจันทร์ ถึง วันพฤหัสบดี จะเหมาะสมที่สุด ไม่ว่าจะ เป็นวิธีโทรศัพท์หรือแบบตัวต่อตัว สำหรับวันเสาร์และอาทิตย์ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวจะเหมาะสมกว่า
- 3) จำนวนครั้งในการติดต่อสัมภาษณ์ 1 ใน 3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างติดต่อครั้งเดียว 2 ใน 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างติดต่ออย่างน้อย 3 ครั้ง และถ้าเปรียบเทียบจำนวน 1 ครั้ง ที่ติดต่อสัมภาษณ์ด้วยวิธีทางโทรศัพท์จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เป็นร้อยละ 34 และวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวคิดเป็นร้อยละ 29
- 4) ความยาวของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยคาดไว้ 40 นาที แต่การสัมภาษณ์จริงใช้เวลาประมาณ 50 นาที
- 5) ความคิดเห็นต่อวิธีการสัมภาษณ์ ร้อยละ 50 ไม่มีความเห็น ร้อยละ 26 ชอบการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และร้อยละ 24 ชอบการสัมภาษณ์โดยใช้โทรศัพท์
- 6) ผู้สัมภาษณ์จะศึกษาเรื่องน้ำเสียง มี 2 แบบ คือ person-oriented and friendly (Warm) และแบบ task-oriented and business (Cool) ผลปรากฏว่าน้ำเสียงแบบ Warm จะประสบความสำเร็จน้อยกว่าน้ำเสียง แบบ Cool ดังนี้ เช่น ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการศึกษา ถ้าใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แบบ Warm มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 63 แบบ Cool ร้อยละ 72 และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว แบบ Warm มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 52 แบบ Cool ร้อยละ 72

งานวิจัยนี้สรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูลที่ได้จากโทรศัพท์ ในเรื่องเจตคติที่
ขี้ข้อน หรือยาก เรื่องความรู้ จะมีคุณภาพที่พอ ๆ กับการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวในเรื่องที่
เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

Don A. Dillman, Jean Gorton Gallegos and James H. Frey
(1976: 66-78) ศึกษาเรื่อง การลดอัตราการปฏิเสธในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
เนื่องจากการสำรวจด้วยโทรศัพท์ตั้งแต่ปี 1970-1974 ของ Washington State
University Public Opinion Laboratory พบว่า มีอัตราการปฏิเสธ ตั้งแต่
0-20 % และเมื่องานวิจัยของ Eastlack and Assael ได้เสนอวิธีลดอัตราการปฏิเสธ
ที่เกิดจากผู้สัมภาษณ์ โดยใช้วิธีคัดเลือกผู้สัมภาษณ์ที่มีอัตราการปฏิเสธสูงออก (Weeding) ทำได้
อัตราการปฏิเสธลดลงจากร้อยละ 25-35 เหลือเพียงร้อยละ 12

ตัวแปรที่ศึกษา

1. การกล่าวนำ (Introduction) แบ่งออกเป็น
 - 1) การกล่าวนำที่ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ (personal Approach)
 - 2) การกล่าวนำที่ไม่ได้ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ (blind Approach)
2. การได้รางวัล (Reward) แบ่งออกเป็น
 - 1) รางวัลคือ ผลการวิจัย
 - 2) ไม่มีรางวัล
3. จดหมายนำ แบ่งออกเป็น
 - 1) จดหมายนำแบบที่ 1 ที่สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนั้น ๆ และ
แจ้งว่าจะโทรศัพท์ติดต่อต่อไปอีก
 - 2) จดหมายนำแบบที่ 2 มีการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับวิจัยครั้งนี้ การ
คัดเลือกเป็นตัวแทนและขอรับรองให้ร่วมมือ
 - 3) จดหมายนำแบบที่ 3 มีรายละเอียดของจดหมายนำแบบที่ 1 และ 2
พร้อมทั้งสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ บอกลักษณะของข้อคำถาม และจะส่งผลการวิจัยให้ภายหลัง
4. เพศของผู้สัมภาษณ์
 - 1) เพศชาย
 - 2) เพศหญิง

ผลการศึกษาพบว่า

1. การกล่าวนำที่ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่สูงกว่า การกล่าวนำที่ไม่มีการระบุชื่อผู้สัมภาษณ์
2. การให้รางวัล มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่สูงกว่า การไม่ได้รับรางวัล
3. การกล่าวนำที่ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ การให้รางวัลและข้อประโยชน์ของการวิจัยต่อสังคม มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 84.3 การกล่าวนำที่ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ ไม่ได้รับรางวัลและไม่ได้ข้อประโยชน์ของการวิจัยต่อสังคม มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 83.7 การกล่าวนำที่ไม่ได้ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ การให้รางวัล การที่ให้เห็นประโยชน์ของสังคม มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 76.6 ส่วนการกล่าวนำที่ไม่ได้ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์ ไม่ได้รับรางวัล ไม่ได้ข้อประโยชน์ของการวิจัยต่อสังคม มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ร้อยละ 85.0
4. จดหมายนำ ทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้น
5. จดหมายนำแบบที่ 2 มีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่สูงกว่าแบบที่ 1 และแบบที่ 3
6. จดหมายนำแบบที่ 3 ยาวเกินไป ทำให้กลุ่มตัวอย่างอ่านอย่างไม่ละเอียด
7. อัตราการปฏิเสธระหว่างผู้สัมภาษณ์ที่เป็นหญิง หรือชาย มีค่าใกล้เคียงกัน
ดังนั้น เพศชายมีอัตราการปฏิเสธร้อยละ 13.8 เพศหญิงมีอัตราการปฏิเสธร้อยละ 14.5

Robert M. Groves (1987: 633-638) กล่าวว่า ความคลาดเคลื่อนของการสำรวจทางโทรศัพท์ทั้งหมด คือ ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากอัตราการไม่ตอบ (Nonresponse Error) ดังนั้นจึงใช้จดหมายนำเพื่อลดอัตราการไม่ตอบ

โดยเชื่อว่า จดหมายนำจะมีส่วนช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สัมภาษณ์ และเปลี่ยนเจตคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ จดหมายนำจะทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้น เพราะเป็นการเพิ่มความมั่นใจของผู้สัมภาษณ์ และเป็นการบอกกล่าวแก่ผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของจดหมายนำมีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จดหมายนำจะมี 3 แบบ ได้แก่ แบบที่ 1 (แบบสั้น) บอกรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษารั้งนี้ ประโยชน์ของการวิจัยขอความร่วมมือ แบบที่ 2 จะบรรยาย

รายละเอียดของแบบที่ 1 พร้อมทั้งบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบที่ 3 คล้าย
แบบที่ 2 และเพิ่มการระบุชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ วันที่สัมภาษณ์ ลำดับที่ในครอบครัว

การส่งจดหมายนำ มีวิธีการส่ง 2 แบบ คือ ส่งจดหมายนำให้กลุ่มตัวอย่าง
เพียง 1 คน ต่อครอบครัว (Mailed to one) และส่งจดหมายนำให้กับทุกคนในครอบครัว
(Mailed to all)

ในการติดต่อทางโทรศัพท์ครั้งแรกจะมีการกล่าวนำ (Introduction) ซึ่ง
แบ่งเป็น การกล่าวนำที่อ้างถึงจดหมายนำ (Letter mentioned) และการกล่าวนำที่
ไม่ได้อ้างถึงจดหมายนำ (Letter not mentioned)

ผลการวิจัยพบว่า

1. จดหมายนำ มีผลทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้น
2. การส่งจดหมายให้กับกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ต่อครอบครัว (Mailed to
one) และมีการอ้างถึงจดหมายนำ จะมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงกว่าการไม่ได้
อ้างถึงจดหมายนำ
3. ประเภทจดหมายนำ ไม่ได้ให้ผลอย่างเด่นชัดต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทาง
โทรศัพท์
4. การส่งจดหมายให้กับทุกคนในครอบครัว การอ้างถึง หรือ ไม่อ้างถึง
จดหมายนำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ใกล้เคียงกัน

Robert M. Groves (1987) ได้แสดงความเห็นว่า

1. การส่งจดหมายนำ ควรมีการรายงาน ว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับจดหมาย
หรือไม่และได้อ่านจดหมายนำหรือไม่
2. การอ้างถึงจดหมายนำ (Letter Mentioned) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง
ที่ได้รับจดหมายทุกคนในครอบครัว ไม่จำเป็นเพราะทุกคนจะจำได้ว่าทุกคนได้รับจดหมาย

3. การอ้างว่าจดหมายนำ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับจดหมายนำ เป็น การแก้ง ซึ่งอาจทำให้กลุ่มตัวอย่าง ไม่ยินยอมที่จะ ให้สัมภาษณ์แต่วิธีการนี้อาจจะเหมาะสมกับ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในครอบครัวใหญ่
4. จดหมายนำจะมีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์อย่างมาก สำหรับ กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ (มากกว่า 65 ปี)
5. ความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ไม่ได้รับจดหมายนำ จำไม่ได้ว่าได้รับจดหมายนำ หรือจำเนื้อหาในจดหมายไม่ได้

จากผลงานการวิจัยในต่างประเทศดังกล่าว พอสรุปได้ว่า จดหมายนำและ การนัดหมายทาง โทรศัพท์ มีผลทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์สูงขึ้น ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มขึ้นด้วย

สำหรับประเทศไทย ยังไม่มีนักวิจัยคนใดทำการศึกษาผลของการมีจดหมายนำ การนัดหมายทาง โทรศัพท์ ที่มีต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาและใช้โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย