



บทที่ 1

บทนำ

ความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา

ความรู้หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ต่าง ๆ ในทุกสาขาวิชานั้นเป็นผลมาจากการวิจัยเพราะการวิจัยเป็นวิธีแสวงหาคำตอบของปัญหาต่าง ๆ อย่างมีระบบ โดยมีวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ขั้นตอนที่สำคัญของการดำเนินการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ เลือกปัญหา กำหนดสมมติฐาน ออกแบบวิจัย พัฒนาเทคนิค หรือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย (Nachmias 1981: 23)

ขั้นตอนของกระบวนการวิจัยดังกล่าวจะเห็นว่า ผู้วิจัยจำเป็นต้องตัดสินใจว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการด้วยเครื่องมือหรือเทคนิควิธีอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด ถ้าผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือหรือเทคนิควิธีที่ไม่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก็จะมีผลทำให้ข้อสรุปของการวิจัยนั้น ๆ ชาดความเชื่อถือได้ไปอย่างมาก เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ยอมรับใช้กันมากในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ที่นิยมกันแพร่หลาย มี 4 วิธี คือ การคัดเลือกข้อมูลที่มีอยู่แล้ว การสังเกตโดยตรง การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2525: 66) แต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน สำหรับเทคนิคการใช้แบบสอบถามเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์นิยมใช้กันมากที่สุด (อุทุมพร จามรมาน 2530: 1) และใช้กันมานานแล้ว การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามอาจมีข้อจำกัดที่ผู้ตอบไม่มีเวลาตอบหรือ ไม่อยากตอบก็มอบหมายให้ผู้อื่นตอบแทนได้ (กัลยาณี จิตติการุณย์ 2529: 14) ส่วนการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าหรือตัวต่อตัวมักมีข้อเสียในแง่ของค่าใช้จ่ายสูง เสียเวลา และเงินมาก (สุภางค์ จันทวนิช 2531: 71-73) และบางครั้งคำถามที่ถามทำให้ผู้ตอบไม่กล้าตอบต่อหน้าผู้สัมภาษณ์ที่กำลังเผชิญหน้าอยู่ (กัลยาณี จิตติการุณย์ 2529: 14)

เทคนิควิธีการสัมภาษณ์นั้น นอกจากจะต้องใช้การเผชิญหน้ากันแล้วยังมีวิธีการสัมภาษณ์ที่น่าสนใจแบบใหม่คือ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับวิธีการสัมภาษณ์เผชิญหน้าแล้วจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า ประหยัดเวลา และแรงงานมากกว่า (Robert M. Groves 1988: 3) และได้ผลการสัมภาษณ์รวดเร็วเหมาะกับการเก็บข้อมูลที่ต้องเดินทางไกล ลำบาก และอันตราย (Edith D. de Leeuw and Johannes Van der Zouwen 1988: 283) ใช้ได้ทั้งกลุ่มประชากรที่เจาะจง และไม่เจาะจงบุคคล (Theresa F. Rogers 1976: 51) นอกจากนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ก็ไม่ต้องวิตกกังวลกับการให้บุคคลแปลกหน้าเข้ามาสัมภาษณ์ในบ้าน (A. Regula Herzog, Willard L. Rodgers, and Richard A. Kulka 1983: 406)

นักวิจัยควรพิจารณาใช้โทรศัพท์เป็นวิธีการใหม่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากที่มีประสบการณ์หรือค้นพบข้อความรู้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิควิธีการอื่น ๆ มานานแล้ว (Robert M. Groves 1988)

ในต่างประเทศมีงานวิจัยทางด้านต่าง ๆ หลายสาขาที่ใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social Research) การวิจัยทางการศึกษา (Educational Research) การวิจัยทางการตลาด (Marketing Research) ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology Research) การวิจัยทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Research) การสำรวจประชามติ (Public Opinion Research) การวิจัยทางสุขภาพอนามัย (Health Survey Research) ฯลฯ เพราะเหตุผลที่ว่า มีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะยิ่งทำให้การเก็บข้อมูลทางโทรศัพท์สะดวก รวดเร็วประหยัดมากขึ้น (Robert M. Groves 1988: 7)

สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันมีความต้องการใช้บริการทางโทรศัพท์มากขึ้น ดังจะเห็นว่า มีโครงการขยายบริการโทรศัพท์เร่งด่วน พ.ศ. 2532-2535 ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายที่จะขยายเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นทั่วประเทศประมาณ 1,070,000 เลขหมาย เมื่อสิ้นสุดโครงการในปี 2535 จะมีเลขหมายโทรศัพท์ทั้งสิ้นประมาณ 2,097,000 เลขหมาย

นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบมือถือ โทรศัพท์ติดตามตัว โทรศัพท์พกพา ซึ่งมาจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอันทันสมัย ด้วยเหตุผลสำคัญที่ว่า โทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานที่อำนวยความสะดวก สบาย และรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน ดังตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมา

ตารางที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ในรอบ 5 ปี (พ.ศ. 2529-2533)

	2529 (1986)	2530 (1987)	2531 (1988)	2532 (1989)	2533 (1990)
1. จำนวนที่ตั้งชุมสายโทรศัพท์ (แห่ง)	277	279	310	348	400
1.1 นครหลวง	69	69	69	72	72
1.2 ภูมิภาค	208	210	241	276	322
2. จำนวนเลขหมายที่มีโทรศัพท์					
2.1 นครหลวง	670,782	861,392	946,574	1,011,498	1,125,602
2.2 ภูมิภาค	337,227	389,710	439,106	481,940	559,358
2.3 นครหลวงและภูมิภาค	1,008,009	1,251,102	1,385,680	1,493,438	1,684,960
3. จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า โทรศัพท์					
3.1 นครหลวง	548,080	614,707	686,151	792,203	900,941
3.2 ภูมิภาค	250,832	286,915	319,721	365,811	423,581
3.3 นครหลวงและภูมิภาค	798,912	901,622	1,005,972	1,158,014	1,324,522

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	2529 (1986)	2530 (1987)	2531 (1988)	2532 (1989)	2533 (1990)
4. จำนวนเลขหมายที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่					
เคลื่อนที่	10,447	10,447	15,390	39,861	43,752
4.1 นครหลวง	8,990	8,990	8,990	20,000	20,000
4.2 ภูมิภาค	1,457	1,457	6,400	19,861	23,752
5. จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่					
เคลื่อนที่	822	4,413	10,612	20,936	31,981
5.1 นครหลวง	790	2,871	6,667	12,659	18,865
5.2 ภูมิภาค	32	1,542	3,945	8,277	13,116
6. จำนวนเลขหมายที่มี/ประชากร					
100 คน	1.95	2.32	2.53	2.69	3.06
6.1 นครหลวง	9.41	11.48	12.60	13.27	14.76
6.2 ภูมิภาค	0.76	0.84	0.93	1.01	1.20
7. จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าประชากร 100 คน					
ประชากร 100 คน	1.54	1.67	1.76	2.09	2.40
7.1 นครหลวง	7.69	8.20	8.78	10.39	11.84
7.2 ภูมิภาค	0.56	0.62	0.65	0.76	0.89

ที่มา: รายงานประจำปี 2533 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

จากตารางดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2531 และ 2532 เลขหมายที่มีผู้เข้าโทรศัพท์แบบทั่วไปเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.13 และเลขหมายที่มีผู้เข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 97.29 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แนวโน้มความต้องการบริการทางโทรศัพท์ในประเทศไทยมีมากขึ้นเรื่อย ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรศัพท์น่าจะทำได้ในสังคมไทย แต่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรศัพท์เลย นักวิจัยต่างประเทศพบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ประสบความสำเร็จคือ อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่ค่อนข้างต่ำ (Robert M. Groves 1988: 191-192) เพราะกลุ่มตัวอย่างมักจะปฏิเสธที่จะให้สัมภาษณ์ด้วยเหตุผลต่าง ๆ และถ้าอัตราการตอบต่ำก็จะเกิดความลำเอียง อันเนื่องมาจากข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้น จึงได้มีความพยายามแสวงหาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ให้สูงขึ้น โดยมีความเชื่อว่า ยังได้รับอัตราการให้สัมภาษณ์สูงมากเท่าใดก็จะทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น

การกระตุ้นการตอบทางโทรศัพท์ให้สูงขึ้น มีนักวิจัยได้เสนอกลยุทธ์ดังนี้

Robert M. Groves and Lars E. Lyberg (1988: 207) เสนอว่า ความพยายามที่จะทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้น ทำได้ 2 วิธี คือ

1. การกล่าวนำ (Introductions) ผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามหาวิธีการที่จะนำเข้าสู่การให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อลดอัตราการปฏิเสธที่จะเกิดขึ้น
2. จดหมายนำ (Advance Letter) การส่งจดหมายนำแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะช่วยกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างทราบล่วงหน้าเพื่อจะได้ให้ความร่วมมือ

Martin Collins and Wendy Sykes, Paul Wilson and Norah Blackshaw (1988: 224) เสนอแนะ วิธีการเพิ่มอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Response Rate) ดังนี้

1. เวลาที่ใช้โทรศัพท์ (Timing of Calls) จะใช้โทรศัพท์สัมภาษณ์ในวันใดก็ได้ แต่ไม่ควรใช้ก่อนเวลา 16.00 นาฬิกา
2. การนัดหมาย (Appointments) ควรนัดหมายเพื่อจะได้วันและเวลาที่สะดวกต่อการให้สัมภาษณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์

3. จดหมายนำ (Advance Letter) ควรมีการแจ้งหรือบอกกล่าวว่าจะมีการติดต่อมาทางโทรศัพท์ในเวลาอันใกล้นี้ บอกความสำคัญของเรื่องที่จะศึกษา การได้รับเลือกเป็นตัวแทน ฯลฯ แต่หลีกเลี่ยงการให้รายละเอียดที่มากเกินไป

4. ความพยายามมิให้ถูกปฏิเสธ (Refusal Conversion Attempts) ต้องพยายามชักชวนด้วยวิธีต่าง ๆ ขึ้นกับลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น ผู้สัมภาษณ์ควรต้องพูดซ้ำ ๆ หรือการอธิบายให้เข้าใจด้วยภาษาง่าย ๆ

5. ผู้สัมภาษณ์ (The Effects of the Interviewer) จะต้องได้รับการคัดเลือกมาแล้ว โดยมีการฝึกฝนเจเนอรัล เพราะจากการวิจัยพบว่าผู้สัมภาษณ์ที่ชำนาญจะได้รับมีอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูง ผู้สัมภาษณ์เพศชายมักถูกปฏิเสธที่จะให้สัมภาษณ์มากกว่าผู้สัมภาษณ์เพศหญิง

6. ความยาวของการสัมภาษณ์ (Interview Length) ไม่ควรใช้เวลานาน เพราะยิ่งใช้เวลามากขึ้นจะทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ต่ำลง

7. คำถาม (Questions) ประเภทของคำถามมีผลต่อการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นคำถามที่ไวต่อความรู้สึก (Sensitive Questions) คำถามแบบปลายเปิด (Open Questions) คำถามปลายปิด (Closed Questions) หรือ คำถามแบบสเกล (Scales Questions) ฯลฯ

นอกจากนี้ Janic Sebold (1988: 247) ได้กล่าวถึง

8. ช่วงระยะเวลาของการเก็บข้อมูล (Survey Period Length) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ซึ่งควรมีระยะเวลาพอ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะเห็นว่านักวิจัยต่างประเทศได้พยายามศึกษาการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และเทคนิคการเพิ่มอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการตอบของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในสังคมไทย โดยจะศึกษาว่าการมีจดหมายนำ และการนัดหมายทางโทรศัพท์ที่มีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือไม่ และ อย่างไร โดยจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) ซึ่งผู้วิจัยต้องการจะควบคุมตัวแปรสถานภาพทางสังคมของประชากร (Sociodemographic Variables) เพราะนักศึกษาในกลุ่มนี้มีความพร้อมด้วยฐานะเศรษฐกิจ

และสังคม อยู่ในสังคมธุรกิจซึ่งให้บริการทางโทรศัพท์สูง (High Coverage Rate) โดยจากการสำรวจเบื้องต้นของระเบียบประวัตินักศึกษา พบว่า นักศึกษามีโทรศัพท์ใช้ถึงร้อยละ 95

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างการมีจดหมายนำกับไม่มีจดหมายนำ
2. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างการนัดหมายทางโทรศัพท์กับ ไม่มีการนัดหมายทางโทรศัพท์
3. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างการมีจดหมายนำกับการนัดหมายทางโทรศัพท์
4. เพื่อเปรียบเทียบอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างการมีทั้งจดหมายนำและการนัดหมายทางโทรศัพท์กับกรณีต่าง ๆ ดังนี้
 - 4.1 การมีจดหมายนำ
 - 4.2 การนัดหมายทางโทรศัพท์
 - 4.3 ไม่มีจดหมายนำ และ ไม่มีการนัดหมายทางโทรศัพท์

สมมติฐานของการวิจัย

Dillman et.al., (1976) พบว่า การมีจดหมายนำ จะช่วยเพิ่มอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากร้อยละ 79 เป็นร้อยละ 84

Robert M. Groves (1988) กล่าวว่า จดหมายนำจะมีส่วนช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สัมภาษณ์ และเปลี่ยนเจตคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ จดหมายนำจะทำให้อัตราการตอบสูงขึ้น เพราะเป็นการเพิ่มความมั่นใจของผู้สัมภาษณ์ และเป็นการบอกกล่าวแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าจะมีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ รวมทั้งสุธีรา ภักทรายุตวรรัตน์ พบว่าลักษณะนิสัยของคนไทยที่ว่าการมีจดหมายนำแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นมารยาทที่ต่ออย่างหนึ่ง ในสังคมไทย เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการมีจดหมายนำ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

สัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของการมีเจตหมายน่าจะสูงกว่าการไม่มีเจตหมายน่า

ส่วนการนัดหมายนั้น G. Allen Brunner and Stephen J. Carroll, JR. (1967) กล่าวว่า การนัดหมายเวลาทางโทรศัพท์ล่วงหน้าจะช่วยลดอัตราการติดต่อไม่ได้ (Noncontact) และอัตราการปฏิเสธ (Refusal Rates) เพราะผู้ถูกสัมภาษณ์จะเตรียมเวลาที่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งจะส่งผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Response Rates) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการนัดหมายทางโทรศัพท์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2

สัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของการนัดหมายทางโทรศัพท์น่าจะสูงกว่าการไม่ได้นัดหมายทางโทรศัพท์

Martin Collins and Wendy Sykes, Paul Wilson and Norah Blackshaw ได้เสนอวิธีการเพิ่มอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ซึ่งมีตัวแปร เจตหมายน่า และการนัดหมายทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยเชื่อว่า ตัวแปรทั้งสองน่าจะมีผลต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ดังนั้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานที่ 3-6 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3

สัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของการมีเจตหมายน่าจะสูงกว่าการนัดหมายทางโทรศัพท์

สมมติฐานที่ 4

สัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของการมีเจตหมายน่าและมีการนัดหมายทางโทรศัพท์ น่าจะสูงกว่าการมีเจตหมายน่า

สมมติฐานที่ 5

สัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของการมีจดหมายนำและมีการนัดหมายทางโทรศัพท์ น่าจะสูงกว่าการนัดหมายทางโทรศัพท์

สมมติฐานที่ 6

สัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของการมีจดหมายนำและมีการนัดหมายทางโทรศัพท์ น่าจะสูงกว่าการไม่มีจดหมายนำ และ ไม่มีการนัดหมายทางโทรศัพท์

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญบริหารธุรกิจ (ABAC) ปีการศึกษา 2533
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 การมีจดหมายนำ แบ่งออกเป็น
 - 1) มีจดหมายนำ
 - 2) ไม่มีจดหมายนำ
 - 2.1.2 การนัดหมายทางโทรศัพท์ แบ่งออกเป็น
 - 1) มีการนัดหมายทางโทรศัพท์
 - 2) ไม่มีการนัดหมายทางโทรศัพท์
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

ข้อตกลงเบื้องต้น

ช่วงวันและเวลาที่ผู้วิจัยจะติดต่อหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เวลา 19.00 - 22.00 น. ของทุกวัน ซึ่งเป็นเวลาที่คาดหวังว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ในสภาพปกติที่จะให้สัมภาษณ์ได้

คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

จดหมายนำ	หมายถึง	จดหมายที่แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้าว่าจะมีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ มีการบอกกล่าวถึงตัวผู้วิจัย วัตถุประสงค์ และความสำคัญของเรื่องการศึกษา การได้รับเลือกเป็นตัวแทนของผู้สัมภาษณ์ และขอความร่วมมือในการวิจัย
การนัดหมายทางโทรศัพท์	หมายถึง	การนัดหมายทางโทรศัพท์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้สัมภาษณ์ล่วงหน้า โดยที่ผู้วิจัยจะโทรศัพท์ไปเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ระบุ วัน เวลา ที่สะดวกซึ่งขั้นตอนของการนัดหมายทางโทรศัพท์จะเริ่มต้นด้วยการทักทายกลุ่มตัวอย่าง แนะนำตัวผู้วิจัย กล่าวถึงเรื่องการศึกษา ที่มาและการคัดเลือกเป็นตัวแทนและขอนัดหมาย วันและเวลา
อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	หมายถึง	สัดส่วน ร้อยละ ของการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดี และยินยอมที่จะให้สัมภาษณ์ หรือตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ได้ทราบถึงเทคนิค และแนวทางที่ทำให้การวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่ใช้โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยทำให้อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สูงขึ้น