

บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอใน 3 ประเด็นหลัก คือ

1. แบบสอบถาม
2. สาเหตุของการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

ตอนที่ 1

1. ความหมายของแบบสอบถาม

งานวิจัยทางด้านการศึกษาล้วนเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Hartman, Fuqua and Jenkins 1985/1986) ที่ยังคงนิยมใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Green and Stager 1986) แต่ก็มีปัญหาใหญ่ที่นักวิจัยมักจะต้องเผชิญก็คือ เรื่องของอัตราการตอบกลับที่ค่อนข้างต่ำ ทำให้ผลการวิจัย ไม่น่าเชื่อถือเพราะข้อมูลเหล่านั้นขาดความเป็นตัวแทนที่ดี สำหรับในเรื่องของความหมายของแบบสอบถาม ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย อาทิเช่น

Horace B. English (1958:434) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นกลุ่มของคำถามที่สร้างขึ้นอย่างปราณีต มีแบบแผน สำหรับให้ตัวอย่างประชากรตอบตามความเป็นจริงของผู้ตอบ ข้อคำถามเหล่านั้นจะไม่ใช้ในการทดสอบความสามารถของผู้ตอบ แต่เป็นคำถามที่ถามเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง หรือข้อมูลของตัวผู้ตอบเอง โดยผู้วิจัยมุ่งที่จะเก็บข้อมูลประเภทความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงเท่านั้น

Eysenck, Berne และ Weirzburg (1972:115) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบหนึ่ง ที่ประกอบด้วยกลุ่มของข้อความที่มีโครงสร้างแน่นอนสิ่งที่ต้องการจากแบบสอบถามคือ คำตอบที่เป็นข้อมูลของตัวผู้ตอบเอง ซึ่งอาจจะเป็นข้อเท็จจริงลักษณะบุคลิกภาพ ความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบ โดยให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง

Cater V. Good (1973: 464-465) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่าเป็นรายการของคำถามที่สร้างขึ้น โดยให้มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษา และในแบบสอบถามแต่ละชุดจะต้องมีข้อเสนอนั้นๆ หรือคำตอบแต่ละข้อสำหรับให้ผู้ตอบเลือก

Sanders Pinhey (1983:128) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดแบบหนึ่งซึ่งมีการนำเสนอที่ชัดเจน และรูปแบบที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ง่าย

กมล สุคประเสริฐ (2516:141) กล่าวว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดที่มีคำถาม และสเกลต่างๆ เหมือนกับแบบสัมภาษณ์ ผิดกันแต่ว่าแบบสัมภาษณ์นั้นผู้ตอบเป็นผู้เขียนคำตอบเองในขณะที่แบบสอบถามผู้ตอบเป็นเขียนคำตอบ แบบสอบถามอาจเป็นได้ทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด

อนันต์ ศรีโสภกา (2521:198) กล่าวว่า แบบสอบถามประกอบด้วยข้อความหรือข้อความชุดหนึ่ง ที่ถามเพื่อให้ผู้ตอบตอบคำถาม ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ตอบ

จุมพล สวัสดิชยากร (2523:21) กล่าวว่าแบบสอบถามคือคำถามหรือชุดของคำถามที่เราคิดขึ้นเพื่อเตรียมไว้ไปถามผู้ที่ทราบข้อมูลตามที่เรต้องการทราบอาจจะถามเองหรือให้คนอื่นไปถาม หรือส่งแบบสอบถามไปให้กรอก ตามแบบฟอร์มคำถามที่กำหนดให้ แล้วนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์แปลความหมายต่อไป

วิเชียร เกตุสิงห์ (2524:79) กล่าวว่า เป็นการชักที่จะให้คำจำกัดความที่เฉพาะของแบบสอบถาม แต่อาจให้ความหมายได้ว่าเป็น เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อการวัดผล ประเมินผล ประมาณค่า เพื่อให้ได้มาซึ่งปริมาณหรือคุณภาพต่างๆ ของพฤติกรรม

สมหวัง นิธิฐานวัฒน์ (2527:99) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และรายการคำถามนี้ส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบ ตามความสมัครใจ เราใช้แบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมปกติ

จากความหมายของแบบสอบถามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอสรุปได้ว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทหนึ่ง ที่สร้างขึ้นมาอย่างปราณีตมีแบบแผน และมีความสัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยมุ่งที่จะถามถึงข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง

2 รูปแบบของแบบสอบถาม

Van Dalen (1966) ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ประเภท คือแบบสอบถามปลายเปิด แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ และได้ให้ความหมายของแบบสอบถามแต่ละประเภทไว้ดังนี้

1. แบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form) เป็นแบบสอบถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถใช้คำพูดของตนเองได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการตอบหรืออ้างอิงอะไรก็ได้ตามใจชอบ มักใช้ในกรณีที่ไม่ทราบความสัมพันธ์ของมิติต่าง ๆ และเรื่องที่จะศึกษามีความซับซ้อน

2. แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามที่จำกัดคำตอบให้ผู้ตอบเลือกได้ตามตัวเลือกที่ผู้วิจัยกำหนดให้เท่านั้น และข้อคำถามจะมีลักษณะเป็นรูปธรรม และตัวเลือกก็จะระบุไว้ชัดเจน ได้แก่

2.1 ข้อความง่าย ๆ ใช่-ไม่ใช่

2.2 เป็นการแสดงระดับของการตัดสินใจ เช่น เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย
เลข ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.3 การเลือกตอบ ซึ่งผู้ตอบจะต้องเลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้นหรือมากกว่า
ถ้าผู้วิจัยยอมให้ได้ด้วยความคิดของตนเอง หรือตามความเป็นจริง

2.4 ลักษณะของตัวเลือก จะเรียงลำดับตามความสำคัญ แล้วให้ผู้ตอบจัด
อันดับของข้อความเหล่านั้นตามความคิดเห็นของผู้ตอบเอง

2.5 บางครั้งอาจให้ผู้ตอบเติมข้อความคล้าย ๆ แบบสอบถามปลายเปิดแต่
ข้อความที่เว้นไว้ ให้เติมนั้น มักเป็นข้อเท็จจริง ของผู้ตอบเอง เช่น อาศัย เพศ วัน เดือนปีที่เกิด ฯลฯ สิ่งถือว่าเป็นตัวเลือกที่คงที่

3. แบบรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบที่ แวน ดาเลน (Van Dalen) คิดขึ้นเพื่อใช้สำหรับผู้ที่ไม่รู้หนังสือหรือเด็ก ซึ่งจะใช้รูปภาพสื่อแทนตัวหนังสือ

3. การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามนั้น ไม่ใช่เพียงแค่เป็นการเขียนรายการของคำถามให้ผู้ตอบตอบเท่านั้น การสร้างแบบสอบถามเพื่อจะให้มันเป็นเครื่องมือที่ดีนั้น จะต้องมีการวางแผนเป็นการล่วงหน้า อย่างปราณีตและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้สูง แบบสอบถามออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับอีกทางหนึ่งด้วย (Douglas R. Berdie and John F. Anderson, 1974)

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2521) ได้เสนอแนะวิธีสร้างแบบสอบถามที่ดีว่า ควรมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหาหรือประเด็นที่ถามจากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรกก่อน โดยพยายามแยกเนื้อหาออกเป็นขั้นย่อย ๆ ให้ละเอียด และทุกข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นที่ 2 สร้างคำถามและคำตอบ ในการสร้างคำถามและคำตอบสำหรับแต่ละหัวข้อย่อยนั้น จะต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสม และสะดวกต่อการตอบ การประมวลผล ตลอดจนการวิเคราะห์

ในการสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยนั้น ได้มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ในการสร้างไว้หลายท่าน เช่น ไวรส์มา (Wiersma 1969:278) ได้เสนอเกณฑ์ในการสร้างคำถามของแบบสอบถามไว้ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงคำถามที่กำกวม
2. คำถามหนึ่ง ๆ ต้องมีใจความเดียวเท่านั้น
3. คำถามนั้นต้องง่ายต่อการตอบ
4. คำถามต้องไม่กระทบกระเทือนผู้ตอบ

5. อาจถามถึงข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบได้
6. ข้อคำถามต้องสร้างในลักษณะที่จะสะดวกต่อการจัดระเบียบข้อมูลในรูปตาราง
7. ก่อนนำไปใช้ต้องมีการศึกษาขั้นนำ (Pilot Study) เพื่อนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงก่อนการนำไปใช้จริง

ขั้นที่ 3 เรียงลำดับคำถาม เมื่อสร้างคำถาม และคำตอบของแต่ละหัวข้อเรียบร้อยแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถาม จะต้องพิจารณาต่อไปว่า ควรจะเรียงคำถามอย่างไร จึงจะเกิดความสะดวกในการตอบ โดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเรื่อยๆ โดยราบรื่น ไม่ต้องคิดวกวนกลับไปกลับมาให้เสียเวลาและสับสน

สุวรรณ สุวรรณเวช (2518) ได้เสนอแนะหลักในการเรียงลำดับคำถามไว้ดังนี้

1. คำถามอันดับแรกควรเป็นคำถามที่จะชักจูงให้ผู้ตอบเกิดความสนใจในปัญหาที่ถาม
2. ควรเริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่าย ๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบยุ่งยาก ซับซ้อน ตามลำดับ
3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถามซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อไป
4. คำถามในเรื่องเดียวกันควรอยู่ในลำดับใกล้เคียงกัน ไม่ควรถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องหนึ่ง ควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผลหรือลำดับเวลา ซึ่งย่อมทำให้ผู้ตอบง่ายขึ้น

ขั้นที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบเรียงลำดับคำถาม ตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ลำดับต่อไปผู้สร้างแบบสอบถามต้องคำนึงถึงคำชี้แจงหรือคำอธิบายประกอบในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องชี้แจงวิธีการตอบโดยละเอียดและชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจวิธีการที่ถูกต้อง ในบางครั้งอาจจะมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรจะมีลักษณะเด่นหรือ แตกต่างไปจากคำถาม โดยพิมพ์เป็นตัวอักษรตัวใหญ่ ๆ หรือสีเข้มกว่าคำถาม (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2518)

ขั้นที่ 5 การทำบรรณาธิกรณ์ เมื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อความจนเป็นที่พอใจ แล้วงานขั้นต่อไปคือการทำบรรณาธิกรณ์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การจัดวางรูปแบบ เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษชนิดของตัวพิมพ์และระบบการพิมพ์ที่ใช้ตลอดจนการจัดหน้า โดยหลักใหญ่ ๆ ในการจัดวางรูปแบบของแบบสอบถาม นั้น ควรจะได้คำนึงถึงความสะดวก ของผู้ตอบเป็นเกณฑ์และขณะเดียวกัน ก็ควรมีลักษณะโน้มน้าว ให้ผู้ตอบ อ่ยากตอบด้วย

2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้คำ ประโยค การเรียงลำดับประโยครวมทั้งตัวสะกด การันต์ ให้ถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

3. การทำจดหมายนำ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม จะต้องจัดทำไว้ เพื่อให้ผู้ตอบได้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้น ๆ โดยทั่วไปจดหมายนำจะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตลอดจนชี้แจงถึงเหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้ผู้ตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรเพิ่มความสำคัญในทำนองที่ว่า ผลสำเร็จของการวิจัยขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของผู้ตอบ และโดยปกติจะมีการให้คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ได้มาจะถือเป็นความลับ นอกจากนี้ผู้วิจัยมักจะกำหนดเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืนไว้ด้วย

ขั้นที่ 6 การทดลองใช้เมื่อจัดทำแบบสอบถามไว้เป็นชุดเรียบร้อยแล้ว ก่อนจะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อนโดยส่งแบบสอบถามจำนวนหนึ่งไปให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการศึกษา แล้วนำผลการตอบนั้น มาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจในคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถามและกระบวนการตอบเป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจคำตอบและตอบตรงตาม ที่ผู้สร้างคำถามไว้หรือไม่เพียงใด ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อจะได้แก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริง

เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้วก็พิมพ์เป็นแบบสอบถามจริงเพื่อนำไปใช้ ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยต่อไป

4. การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษา โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี คือ การส่งทางไปรษณีย์ และการไปส่งหรือเก็บด้วยตนเอง

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำส่งด้วยตนเอง วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยาก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถาม ไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากรจนถึงที่อยู่ด้วยตนเอง และรอรับกลับคืนโดยทันที

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมาก เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่กระจัดกระจาย การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุดเพื่อจะได้รู้ว่าแบบสอบถามฉบับนั้นส่งไปให้ใคร จะทำให้สะดวกเมื่อต้องการจะติดตามในกรณีที่มิได้รับแบบสอบถามกลับคืนภายในเวลาที่กำหนด

2.2 จ่าหน้าซองถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุ ชื่อ-ชื่อสกุล จะดีกว่าใช้ชื่อตำแหน่งเพียงอย่างเดียว

2.3 เขียนหรือพิมพ์ชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัย หรือผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืน อย่างชัดเจน

2.4 ติดแสตมป์ให้เรียบร้อย ทั้งการส่งไปและส่งกลับ

อนึ่งการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น อาจทำโดยการพับตัวแบบสอบถามหรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับ ตอนส่งไปถึงผู้รับจะต้องพับส่วนที่มีชื่อตอบออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างใน แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซองจะต้องแนบซองที่จ่าหน้าผู้วิจัยที่ติดแสตมป์ ไว้เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย

5. ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

1. ข้อดีของแบบสอบถาม

ข้อดีของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีอยู่หลายประการคือ (Berdie and Anderson, 1974)

1.1 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ ในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรขนาดใหญ่

1.2 แบบสอบถามจะถึงมือผู้รับอย่างแน่นอน กว่าที่การออกไปสัมภาษณ์ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้าน หรือไม่ยินดีพบผู้สัมภาษณ์

1.3 ส่งไปได้ถึงทุกท้องที่ ที่มีบริการทางไปรษณีย์

1.4 ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด จะสะดวกต่อการสรุปผลเพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกัน และแบบฟอร์มเดียวกันเป็นการควบคุมสภาวะให้คล้ายคลึงกัน และผู้ตอบตอบได้ง่ายไม่ยุ่งยาก

1.5 ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง

1.6 สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกันจึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันมาก

1.7 เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย

2. ข้อจำกัดของแบบสอบถาม

การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก็มีข้อจำกัดอยู่หลายประการคือ (Berdie and Anderson, 1974)

2.1 มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราค่อนข้างต่ำ ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควรเพราะข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

2.2 มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถาม หรือเข้าใจไปอีกด้านหนึ่ง อาจจะตอบได้ไม่ตรงหรือตอบไม่ตรงกับ ความเป็นจริงหรือตอบไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ

2.3 ผู้ตอบบางกลุ่ม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแบบสอบถามทั้งนี้อาจเนื่อง มาจากผู้ตอบได้รับแบบสอบถามเป็นจำนวนมากทำให้เบื่อ หรืออาจจะไม่เชื่อถือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช่

แบบสอบถาม

2.4 ผู้ตอบบางกลุ่ม รู้สึกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น เป็นการติดต่อที่ห่างเหินไม่เป็นกันเอง

2.5 ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านหนังสือไม่ออก (ยกเว้นแบบที่เป็นรูปภาพ)

2.6 ผู้ตอบอาจไม่ได้ตอบด้วยตนเอง ทำให้ได้ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

2.7 คำถามบางข้อเกี่ยวข้งกัน ผู้อ่านอาจพลิกไปโศดตลอดก่อนที่จะตอบทำให้คำถามข้างหลังมีอิทธิพลต่อคำถามที่อยู่ข้างหน้า

เมื่อพิจารณาถึงข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามแล้ว จะเห็นว่าการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ต่ำนั้น เป็นข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพราะจะทำให้ให้ข้อมูลที่ขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร ดังนั้นงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมากเป็นพิเศษ เพื่อผลการวิจัยจะได้เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 สาเหตุของการไม่ตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สาเหตุของการไม่ตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ปัญหาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดที่สำคัญที่สุด ในการที่จะใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากอาจจะไม่ได้รับคำตอบ (Nonresponse) จากผู้ที่จะให้ข้อมูล อันอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลการวิจัย โดยทั่วไป สาเหตุของการไม่ตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจจำแนกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถามที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้ตอบได้ ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้ตอบ ไม่อยู่บ้านติดต่อกันเป็นเวลานาน และเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่จัดเก็บข้อมูล บางส่วนอาจย้ายที่อยู่หรือที่อยู่ตามเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน ทำให้บุรุษไปรษณีย์ประสบปัญหาในการนำส่งแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างเสียชีวิตไปแล้วก่อนการเก็บข้อมูล เป็นต้น

2. สาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ตอบ ซึ่งอาจเนื่องมาจาก

- 2.1 ผู้ตอบมีความรู้น้อย หรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ถาม หรือปฏิเสธที่จะให้คำตอบเนื่องจากไม่มีเวลาหรือไม่ต้องการตอบคำถาม ซึ่งจากการศึกษาถึงเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ไม่อยากตอบแบบสอบถาม ในงานวิจัยของ สุธีรา ภัทรายุทธวรรณ์ (2531) พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ที่ให้เหตุผลว่าไม่อยากตอบแบบสอบถามเพราะส่งมาในช่วงที่มีภารกิจมาก ทำให้ไม่มีเวลาตอบ และมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คน ที่ให้เหตุผลว่า ไม่อยากตอบแบบสอบถาม เพราะถามเรื่องที่คุณตอบไม่มีความรู้จะตอบ
- 2.2 ผู้ตอบลืมหาคำตอบแบบสอบถาม (วิจิตรา ประสาทเวชกุล, 2523)
- 2.3 ผู้ตอบไม่เชื่อถือผลการวิจัย (สุธีรา ภัทรายุทธวรรณ์, 2531 และ สุวรรณ มีทองคำ, 2534)
- 2.4 ผู้ตอบได้รับแบบสอบถามมากจนเกิดความเบื่อหน่าย และเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับการตอบแบบสอบถามมาก่อน (สุธีรา ภัทรายุทธวรรณ์, 2531)

3. สาเหตุที่เกิดจากตัวแบบสอบถาม ซึ่งอาจเนื่องมาจาก

- 3.1 ลักษณะของข้อมูลที่ถาม ถ้าเรื่องที่ถามเป็นข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หรือถามเรื่องที่สังคมไม่ยอมรับ หรือเรื่องที่จะทำให้ผู้ตอบเสียผลประโยชน์ เช่น ราชได้ราชจ่ายส่วนบุคคล ศาสนา การเมือง เป็นต้น คำถามในเรื่องที่ไวต่อความรู้สึกของคนทั่วไปในลักษณะนี้ อาจส่งผลกระทบต่ออัตราการตอบได้ (ศิวพร หิรัญชัย, 2530)
- 3.2 เนื้อหา ความยากง่ายของข้อคำถาม และความสนใจของผู้ตอบต่อเนื้อหา ซึ่งจากการที่ Herberlein และ Baumgartner (1978) ศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 69 เรื่องพบว่าแบบสอบถาม จำนวน 43 เรื่อง ที่เนื้อหาไม่ได้เป็นประเด็นสำคัญ ที่มีจุดเด่นให้ผู้ตอบสนใจ มีอัตราการตอบกลับโดยเฉลี่ยร้อยละ 42 ในขณะที่แบบสอบถามที่ผู้ตอบให้ความเห็นว่า เป็นแบบสอบถามที่เนื้อหาเป็นประเด็นความสำคัญที่มีจุดเด่นให้ผู้ตอบสนใจ จำนวน 26 เรื่องนั้น มีอัตราการตอบกลับสูงถึงร้อยละ 77 ในทำนองเดียวกัน Good และ Hatt (1952) ได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่มีประสบการณ์หรือความสนใจในเนื้อเรื่องที่จะสำรวจวิจัย มีแนวโน้มที่จะตอบในอัตราสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ หรือความสนใจในเรื่องนั้น และเช่นเดียวกับ สุธีรา ภัทรายุทธวรรณ์ (2531) ที่พบว่า การถามแต่คำถามปลายเปิด จะทำให้ผู้ตอบไม่ตอบกลับแบบสอบถาม เช่นกัน

3.3 คำถามในแบบสอบถามไม่ชัดเจน (สุวรรณ มีทองคำ, 2534)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าการไม่ตอบกลับแบบสอบถาม อาจเนื่องมาจากสาเหตุ 3 ประการ คือ สาเหตุที่เกิดจากกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถามที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้ตอบได้ สาเหตุที่เกิดจากผู้ตอบ และสาเหตุที่เกิดจากตัวแบบสอบถาม

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไม่ตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์นี้ มีผู้ทำการศึกษาไว้ดังนี้คือ

R.A. Robinson และ Philip Agisim (1951:417) ทำการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถาม มีสาเหตุอื่นเนื่องมาจาก

1. ไม่มีความสนใจในหัวข้อเรื่องที่ถาม
2. ไม่มีอารมณ์ที่จะตอบ
3. ไม่เข้าใจในข้อความคำถาม
4. เกิดความไม่แน่ใจในจุดประสงค์ของการวิจัย
5. เป็นความรู้สึกไม่ชอบแบบสอบถามฉบับนั้น ๆ อย่างไม่มีเหตุผล
6. การลืมตอบ
7. ไม่ได้รับแบบสอบถามอันเนื่องมาจากย้ายที่อยู่ หรือเกิดการสูญหาย ระหว่างทาง
8. ผู้ตอบไม่สบาย
9. ชอบแบบสอบถามนั้นมากจนเก็บไว้

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lansdowne (1970:136-140) ที่พบว่าร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับแบบสอบถาม ด้วยสาเหตุที่ต่างกันไป คือ ย้ายที่อยู่ ลืมตาส่งจากไปแล้ว แบบสอบถามไม่ถึงมือผู้รับ นอกจากนี้ยังพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของกลุ่มที่ไม่เปิดแบบสอบถามกลับ

A.J. Macek และ G.H. Miles (1975:258-259) พบว่า ความแตกต่างระหว่างผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ คือระดับการศึกษาและความสนใจในหัวข้อเรื่องคำถาม

สำหรับในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถาม ในงานวิจัยของวิจิตรา ประสาทเวชกุล (2523) พบว่าไม่ได้รับแบบสอบถามเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่ทราบว่ามีแบบสอบถามส่งมาถึงตนเอง เพราะการสื่อสารทางไปรษณีย์ภายในโรงเรียนแต่ละแห่งแตกต่างกันบางแห่งนำไปแจกจ่ายถึงโต๊ะทำงาน แต่บางแห่งใช้การวางในช่องสำหรับสิ่งพิมพ์หรือพัสดุ ทำให้ผู้ที่ไม่เคยได้รับสิ่งพิมพ์ หรือพัสดุ มาก่อนไม่สนใจที่จะตรวจดู นอกจากนี้ยังมีเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ก็คือการไม่มีเวลาว่าง เนื่องจากแบบสอบถามที่ส่งไปนั้นส่งไปในระยะที่โรงเรียนกำลังเตรียมการสอบ ทำให้ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมีภารกิจต้องทำมากมาย ดังนั้นในการส่งแบบสอบถามครั้งต่อไป ควรจะได้พิจารณาถึงช่วงจังหวะที่จะส่งแบบสอบถามด้วย

นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ สุชีรา ภัทรราชสุวรรณ (2531) พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบไม่ตอบกลับแบบสอบถาม เนื่องจาก ถามเรื่องที่ตอบไม่ได้ ไม่อ่านข้อความสะดวกในการส่งกลับ ถามแต่คำถามปลายเปิด ส่งมาในช่วงที่มีภารกิจมาก เวลาที่กำหนดให้ส่งกลับ ไม่เชื่อถือผลการวิจัย และได้รับแบบสอบถามมากจนเบื่อ เป็นต้น และสุวรรณ มีทองคำ (2534) ยังพบว่า เหตุผลที่ไม่ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น ไม่มีความเชื่อเรื่องการวิจัย ไม่มีเวลาตอบ ไม่ได้รับแบบสอบถาม อ้างว่าส่งไปแล้ว ตลอดจนคำถามในแบบสอบถามไม่ชัดเจน

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์

จากการศึกษาพบว่างานวิจัยเพื่อกระตุ้นอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเท่าที่ผ่านมา นั้นจะเกี่ยวข้องกับ 3 ด้าน ต่อไปนี้ คือ ด้านตัวแบบสอบถาม ด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม และด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้



1. งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม

1.1 รูปแบบการตอบ

Steveking และ Clanton (1974:776-778) ทำการศึกษาถึงผลของตำแหน่งในการตอบคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า การถามคำถามปลายเปิดตอนเริ่มต้นและลงท้ายให้คำตอบที่สูงสุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลของตำแหน่งคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง พบว่า การถามคำถามปลายเปิดแต่เริ่มต้นจะทำให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นมากกว่าการถามคำถามปลายเปิดในตอนท้าย ผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกันไม่ว่าคนผิวดำหรือผิวขาว หรือลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นแบบสั้นหรือแบบยาว ก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

Stevens (1974-1975:621-622) ได้ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษา เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบแตกต่างกันเป็น 2 แบบ คือแบบที่เขียนเป็นเลขรหัสกับการตอบคำถามปลายเปิด พบว่า ไม่มีความแตกต่างของผลการทดลองทั้งสองกลุ่ม คือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 57 และ 59 ตามลำดับ

บุญชอบ ศรราชพันธ์ (2536) ได้ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในต่างจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีวิธีการตอบแตกต่างกัน เป็น 2 วิธี คือแบบกาเครื่องหมาย กับการเขียนรหัสคำตอบลงในแบบสอบถาม พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีวิธีการตอบ โดยกาเครื่องหมาย สูงกว่าอัตราการตอบโดยเขียนรหัสคำตอบ อย่างมีนัยสำคัญทั้งในระยะการทดลอง 2 และ 3 สัปดาห์

1.2 ความยาวของแบบสอบถาม

Scott (quoted in Linsky 1975:90) ได้ทำการศึกษาแบบสอบถามขนาดสั้น(1หน้า)และขนาดยาว(2หน้า)พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 ขนาดไม่แตกต่างกันคือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 90.5 และ 89.6 ตามลำดับ

Sletto (quoted in Linsky 1975:90) ทำการศึกษากับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย จำนวน 300 คน พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ที่มีความยาว 10 หน้า 25 หน้า และ 35 หน้า (รวมแบบสอบถาม 10 หน้า และ 25 หน้า เข้าด้วยกัน) คือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 68 60 และ 63 ตามลำดับ

Stanton (1939:95-104) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามขนาดสั้น ที่มีคำถามเพียง 1 ข้อ โดยส่งเป็นไปรษณีย์กับแบบสอบถามที่มีขนาดความยาว 3 หน้าไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ จำนวน 11,169 คน ผลการวิจัย พบว่า แบบสอบถามที่มีข้อความเพียง 1 ข้อนั้น มีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แบบสอบถามที่มีขนาด 3 หน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีอัตราการตอบกลับเป็น ร้อยละ 50.2 และ 28.3 ตามลำดับ

Berdie(1973:279-280) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่ยาว 1 หน้า 2 หน้า และ 4 หน้า โดยมีการควบคุมเนื้อหาของแบบสอบถามทั้ง 3 ขนาด ให้มีโครงสร้างอย่างเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้เป็น อาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน ปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เป็นร้อยละ 64.56 และ 42 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า แบบสอบถามที่สั้นกว่า มีแนวโน้มที่จะมีอัตราการตอบกลับ สูงกว่าแต่จากการทดสอบด้วยโดสแควร์ พบว่า ความยาวของแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า คือมีค่าเป็นร้อยละ 92.75 และ 89.00 ตามลำดับ ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า และ 8 หน้า พบว่าไม่แตกต่างกัน

แต่อย่างไรก็ตาม Hoberlein และ Baumgartner (1978 quoted in Bailey 1987:155) ได้สรุปว่าโดยเฉลี่ยแบบสอบถามที่มีขนาดยาวจะให้อัตราการตอบกลับสูงเท่ากับแบบสอบถามที่มีขนาดสั้น และจากการศึกษาของ Goyder (1982) ก็สนับสนุนข้อค้นพบนี้

1.3 สีของกระดาษและหมึกพิมพ์แบบสอบถาม

Eastwood (quoted in Robinson and Agisim 1951:419) ได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีต่าง ๆ พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเหลือง ได้รับการตอบกลับมากที่สุด รองลงมาคือกระดาษสีชมพู

Gullahorn (1975:447) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว และสีขาว พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาวเล็กน้อย คือร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ และเป็นความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Bender และ Dunlap (quoted in Linsky 1975:83-99) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว สีน้ำเงิน สีชมพู สีเหลือง สีเขียว และสีส้ม พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสีต่าง ๆ ดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว และสีฟ้าสูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 93.67 91.67 และ 86.67 ตามลำดับ

สุชีรา กัทราศสุวรรณ (2531) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสีของหมึกพิมพ์แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วย หมึกสีน้ำเงินและสีเขียว สูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ

แต่อย่างไรก็ตาม Sudman และ Bradburn (1982 quoted in Bailey 1987:155) กล่าวว่า ไม่มีหลักฐานที่จะบอกว่าสีของกระดาษมีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และมีข้อเสนอแนะว่าไม่ควรใช้กระดาษสีดำ เพราะจะทำให้อ่านยากและควรใช้กระดาษสีต่าง ๆ เพื่อแยกส่วนย่อยของแบบสอบถาม

1.4 ระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ

การพิมพ์แบบสอบถามในปัจจุบัน มีอยู่ 2 แบบ คือการพิมพ์จากโรงพิมพ์ และการพิมพ์แบบอัดสำเนา ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ เช่น

Ford (quoted in Linsky 1975:91) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์ กับแบบสอบถามที่พิมพ์ลงบนกระดาษไขแล้วนำไปอัดสำเนา พบว่าอัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน คือร้อยละ 22 และ 20 ตามลำดับ

Scott (quoted in Kanuk and Berenson 1975:440) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์ และพิมพ์แบบอัดสำเนา ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 95.2 และ 94.4 ตามลำดับ

ส่วนวิจิตรา ประสาทเวทกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดหน้า และการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต กับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้า สูงกว่า แบบสอบถามธรรมดา คือ ร้อยละ 68.83 และ 59.50 ตามลำดับ แต่ยังไม่มีความชัดเจนพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนา และไม่มีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการจัดหน้ากับระบบการพิมพ์

2. งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม

งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเภทของบริการไปรษณีย์ที่นำส่ง สถานที่รับแบบสอบถาม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การเตือน และการติดตาม เป็นต้น

2.1 ประเภทของบริการไปรษณีย์ที่นำส่ง

Clausen และ Ford (1947:502) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการส่ง 2 แบบ คือ รวมการส่งแบบไปรษณีย์อากาศและแบบพิเศษเข้าด้วยกัน (Airmail and Special delivery combine) กับการส่งแบบชั้นหนึ่ง (1st class) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ในกลุ่มแรก สูงกว่าในกลุ่มที่สองมาก คือร้อยละ 61 และ 36 ตามลำดับ

Ferris (quoted in Linsky 1975:88-89) ได้ทำการศึกษา อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามโดยแนบซองจดหมายพร้อมติดแสตมป์ไปด้วย ผลปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มแรกสูงกว่าในกลุ่มที่สองมาก คือร้อยละ 90.1 และ 25.8 ตามลำดับ

Gullahorn(1975:444) ได้ทำการศึกษาอัตราการตอบกลับจากการส่งแบบสอบถามติดตามแบบชั้นหนึ่ง (1 st class follow-up) กับการส่งจดหมายติดตามโดยการส่งแบบพิเศษ ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 35 และ 62 ตามลำดับ

Kephart and Bressler(quoted in Kanuk and Berenson 1975:444) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการส่ง 3 แบบคือ แบบชั้นหนึ่ง(1 st class) แบบไปรษณีย์อากาศ (airmail) และการส่งแบบพิเศษ (special delivery) ผลปรากฏว่า มีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับระหว่าง แบบชั้นหนึ่งกับการส่งแบบพิเศษ แบบชั้นหนึ่งกับแบบการส่งทางไปรษณีย์อากาศ ส่วนการส่งทางไปรษณีย์อากาศและการส่งแบบพิเศษนั้นไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 32 ในการส่งแบบชั้นหนึ่ง ร้อยละ 60 จาก การส่งแบบไปรษณีย์อากาศ และร้อยละ 66 จากการส่งแบบพิเศษ

Price(quoted in Linsky 1975:88-89) ได้ทำการศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เมื่อผู้วิจัยได้แนบซองติดแสตมป์พร้อมแบบสอบถามกับการแนบซองแต่ไม่ได้ติดแสตมป์ พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มแรก สูงกว่ากลุ่มหลัง คือ ร้อยละ 26.3 และ 17.3 ตามลำดับ

Watson (quoted in Kanuk and Berenson 1975:443) ได้ทำการศึกษาการส่งแบบสอบถามแบบชั้นสาม (3 rd class) กับแบบชั้นหนึ่ง (1 st class) พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของทั้ง 2 กลุ่ม

บุญชอบ ศรราชพันธ์ (2536) ได้ทำการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในต่างจังหวัด พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีวิธีการส่งทางไปรษณีย์แบบธรรมดา และลงทะเบียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในระหว่างการทดลอง 2 และ 3 สัปดาห์

2.2 สถานที่รับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

Alutto (1970:430-432) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถาม และลักษณะของแบบสอบถาม พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามปลายปิด ไม่ขึ้นอยู่กับสถานที่รับ คือ บ้านหรือที่ทำงาน แต่ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแล้วการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบที่ทำงานจะได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าการที่ส่งไปให้ที่บ้าน

สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้ศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม โดยการส่งไปให้ผู้ตอบยังที่ทำงานและที่บ้าน กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่รับแบบสอบถามทั้งที่บ้านและ โรงเรียนไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ก่อนที่ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มักจะมีการแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนล่วงหน้า ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้จดหมายนำ (Pre-letter) ส่งไปก่อน หรือการติดต่อโดยใช้โทรศัพท์ มีนักวิจัยต่างประเทศหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยการใช้จดหมายนำ

Kephart and Bressler (quoted in Linsky 1975:84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับร้อยละ 53 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับร้อยละ 52

Scott (quoted in Linsky 1975:84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเท่ากับ ร้อยละ 44.6 ส่วนกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเท่ากับร้อยละ 41.7

Pucel และคณะ พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเท่ากับ ร้อยละ 51.5 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับ ร้อยละ 42.9 และเช่นเดียวกับ Ford (quoted in Linsky 1975:84) ได้ทำการทดลองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม พบว่า ในครั้งแรก มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.6 เมื่อใช้จดหมายนำ และร้อยละ 32.9 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ สำหรับในการทดลองครั้งที่สอง มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 21 เมื่อใช้จดหมายนำและร้อยละ 15.3 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายเรื่อง ที่มีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นมาก เช่น งานวิจัยของ Stafford (quoted in Linsky 1975:84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 43.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 20.5 ซึ่งเพิ่มขึ้น

จากเดิมร้อยละ 23.2 เช่นเดียวกับHeaton (quoted in Linsky 1975:84) พบว่า อัตราการตอบกลับ ของกลุ่มที่ได้รับจดหมายน่าเป็น ร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายน่าเป็น ร้อยละ 27.1 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 21.6

ส่วนในประเทศไทย สุชีรา ภัทรราชสุวรรณ(2531)ได้ทำการศึกษาพบว่าอัตราการตอบกลับ ของกลุ่มที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และ จรินทร์ กองศรี (2535) ได้ทำการศึกษาพบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการแจ้งล่วงหน้า กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตาม ไม่แตกต่างกัน

2.4 การเตือน

Nichels และ Meyer (quoted in Linsky 1975:85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร พบว่า การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร ทำให้อัตราการตอบกลับ เป็นร้อยละ 58 แต่ถ้าไม่มีการเตือนจะทำให้อัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 37

Scott(quoted in Linsky 1987:163)ได้ทำการศึกษาพบว่า การเตือน 2 ครั้ง มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 93.2 ส่วนการเตือนครั้งที่ 1 มีอัตราการตอบกลับเป็น ร้อยละ 85.9 แต่ยังคงมีการเตือนครั้งที่ 2 อีก

เชิงชาย เหมพัฒน์(2534) ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับรูปแบบการเตือนที่มีต่อ อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับแตกต่างกันในกลุ่มที่ได้รับช่วงเวลาในการเตือนต่างกัน โดยกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไป 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไป 10 วัน และอัตราการตอบกลับแตกต่างกันในกลุ่มที่ได้รับจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน โดยอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง สูงกว่าที่ไม่ได้รับการเตือน แต่อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนและกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง

2.5 การติดตาม

Eckland (1965:165-169) พบว่าการติดตามโดยใช้โทรศัพท์และจดหมาย ลงทะเบียนทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67 เป็นร้อยละ 94

Frey และ Dillmar(1974:297-301) พบว่าจากการทดลองที่ 1 โดยการ ส่งจดหมายทางถาม 3 ฉบับแรกให้ผลต่างกัน กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับแบบสอบถามเป็นกันเอง

จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า ประมาณร้อยละ 9 แต่ในกรณีจดหมายทางถามฉบับที่ 4 ความ เป็นกันเองไม่ได้ช่วยให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (ร้อยละ 45.9 กับ 45.3) และจากการทดลองที่ 2 โดยการพูดติดต่อทางโทรศัพท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่พูดด้วยทาง โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถามกลับคืน ร้อยละ 75.2 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการติดต่อทาง โทรศัพท์ ตอบกลับในอัตราร้อยละ 64.5 แต่เมื่อคิดเป็นร้อยละของอัตราการตอบกลับต่อแบบ สอบถามทั้งหมด ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน คือร้อยละ 66.9 (ร้อยละ 50 ปฏิเสธการสนทนาทางโทรศัพท์ และร้อยละ 45.2 ไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้)

Sletto (1975:86) พบว่า การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตรและจดหมายทำ ให้อัตราการตอบกลับมีค่าเท่ากัน คือ ร้อยละ 37

Watson (quoted in Linsky 1975:86) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับ โดย วิธีการติดตาม 3 แบบ คือ จดหมาย ไปรษณียบัตร และไม่มีการติดตาม พบว่า อัตราการตอบ กลับของแบบสอบถามที่ได้ เป็นร้อยละ 46 37 และ 30 ตามลำดับ

Berdie และ Anderson (1974:225-227) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพ ของวิธีการติดตามแบบต่าง ๆ โดยศึกษาร่วมไปกับการวิจัยเรื่องงานในหน้าที่ของผู้ช่วยสอนระดับ บัณฑิตศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยมิเนโซต้า จำนวน 3,627 คน โดยจำแนกเป็นผู้บริหาร 210 คน อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน 344 คน ผู้ช่วยสอน 2,288 คน และนิสิตปริญญาตรี 785 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งมีข้อความแตกต่างกันออกไป ตามกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามภายในกำหนดเวลาของการส่ง ครั้งแรก ทุกคนจะได้รับการติดตามดังนี้

การติดตามครั้งที่ 1 ใช้การ์ดรูปไวโอลิน และข้อความที่สุภาพแต่ไม่เป็นทางการ

การติดตามครั้งที่ 2 ใช้การ์ดรูปแรดและข้อความตลก ๆ

การติดตามครั้งที่ 3 ใช้การ์ดรูปตาในช่องว่างเปล่า และข้อความตลก ๆ

การติดตามครั้งที่ 4 ใช้การ์ดจดหมายแบบราชการ

การติดตามครั้งที่ 5 ใช้การ์ดรูปตู้ไปรษณีย์ และข้อความที่สุภาพ แต่ไม่เป็นทางการ

การติดตามครั้งที่ 6 ใช้จดหมายแจ้งให้ทราบว่าจะมีการจับฉลากแบบสอบถามที่ส่งกลับ

คืนเพื่อให้รางวัล 25 เหรียญ

ผลปรากฏว่าหลังการติดตามทั้ง 6 ครั้ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถาม กลับคืนทั้งสิ้นร้อยละ 88 และพบว่า การติดตามแบบตลก ๆ มีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ช่วยสอน และการติดตามโดยใช้จดหมาย ราชการ มีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในประเทศไทยนั้น มีผู้ที่ทำการศึกษาไว้ ได้แก่ วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่เป็น ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา 1 พบว่า การติดตามแบบสอบถามโดยการใช้อีการ์ด มีอัตราการตอบกลับสูงกว่า การติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ และจดหมายแบบไม่เป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ จรินทร์ กองศรี (2535) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามระหว่างกลุ่ม ที่ได้รับการติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามระหว่างกลุ่มที่ได้รับการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน

3. งานวิจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ จดหมายนำ ข้อมูลที่ถาม การให้สิ่งตอบแทน

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจดหมายนำ (Cover-letter)

สำหรับตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้แก่ หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนงานวิจัยนั้น คำขึ้นต้นจดหมายนำ จดหมายนำที่ระบุตำแหน่งหรือคุณวุฒิของผู้วิจัยและการไม่ระบุ จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบสอบถาม คำสัญญาว่าจะปิดยังชื่อผู้ตอบ การระบุวันส่งแบบสอบถามกลับ ลายเซ็นของผู้วิจัย

3.1.1 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน

Rocher (1963:299-302)พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำที่มีลายมือชื่อของผู้อำนวยการสถาบันลักษณะนิสัยี สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับแบบสอบถามที่ไม่มีลายมือชื่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัยี คือร้อยละ 81 และ 55 ตามลำดับ

Scott (quoted in Linsky 1975:83-99) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มาจาก 3 หน่วยงาน คือ คณะรัฐบาลอังกฤษ โรงเรียนเศรษฐศาสตร์และการปกครองของกรุงลอนดอน และสถาบันวิจัยการตลาด พบว่า อัตราการตอบกลับในทั้ง 3 กลุ่ม เป็นร้อยละ 93.3 88.7 และ 90.1 ตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบ ปรากฏว่า กลุ่มที่ 1 และ 2 มีอัตราการตอบกลับที่แตกต่างกัน แสดงว่า ถ้าใช้หน่วยงานราชการสนับสนุนการวิจัยแล้ว จะทำให้อัตราการตอบกลับสูงกว่าการใช้หน่วยงานอื่น เช่นเดียวกับ Bruner และ (aroll Cquoted in Kanuk and Berenson, 1975:443) ที่พบว่า ถ้าใช้ชื่อมหาวิทยาลัยสนับสนุนการวิจัย อัตราการตอบกลับจะมากกว่าการใช้ชื่อหน่วยงานอื่นมาสนับสนุน

3.1.2 คำชี้แจงจุดหมาย

การใช้คำชี้แจงจุดหมายแบบเจาะจงผู้ตอบ (ระบุชื่อผู้ตอบ) และไม่เจาะจงผู้ตอบ (เขียน... ผู้ตอบแบบสอบถาม...) นี้ ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้หลายท่าน อาทิเช่น Clausen และ Ford (1947:63-65) พบว่า อัตราการตอบกลับที่ใช้คำชี้แจงแบบเจาะจงตัวผู้ตอบและแบบไม่เจาะจงตัวผู้ตอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kimball (1970:63-65) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ได้รับจุดหมายที่ชี้แจงแบบเจาะจงและแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ ไม่แตกต่างกัน คือร้อยละ 26.8 กับร้อยละ 26 ตามลำดับ

แต่จากการวิจัยของ Frazier และ Bird (quoted in Linsky 1975:93) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจุดหมายแบบเจาะจง และแบบไม่เจาะจงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 34.4 และร้อยละ 27.9 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ Scott ที่ทำการทดลองเกี่ยวกับการส่งจุดหมายที่พิมพ์รวมในแบบสอบถาม กับจุดหมายที่พิมพ์เป็นแผ่นแยกจากตัวแบบสอบถามโดยส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชาวอังกฤษ จำนวน 10,221 พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือร้อยละ 95.8 และร้อยละ 93.6 ตามลำดับ

3.1.3 คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ (Anonymity) .

Anderson (1970:273-277) ได้ทดลองใช้จุดหมายแบบเจาะจงผู้ตอบพร้อมกับให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการทดลองจากตัวแปรดังกล่าวน้อยกว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับ จดหมายนำแบบไม่เจาะจงและให้คำมั่นสัญญาเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Mitchell (quoted in Linsky 1975:91) ที่ ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มีการระบุชื่อผู้ตอบและปิดบังชื่อผู้ตอบ (ใช้เพียงลำดับหมายเลข) ซึ่งพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ปิดบังชื่อผู้ตอบ และระบุชื่อผู้ตอบ คิดเป็นร้อยละ

42.5 และ 34 ตามลำดับ

Scott (quoted in Kanuk and Berenson 1975:446) พบว่า การให้ผู้ตอบระบุชื่อหรือไม่ระบุชื่อก็ตาม ไม่ได้ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mason (quoted in Linsky 1975:92) ที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ระบุชื่อและหมายเลขกับการใช้รหัสหมายเลขเพียงอย่างเดียว

สุภาพร โภเชิงกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ สูงกว่า กลุ่มที่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ คือร้อยละ 84.64 และ 75.00 ตามลำดับ

จะเห็นว่าการปิดบังชื่อผู้ตอบอาจจะให้ผลตรงข้ามกับจดหมายเจาะจงผู้ตอบ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับ ดังนั้น ตัวแปรทั้งสองนี้อาจเป็นเหมือนดาบสองคม (two-edged sword) (Linsky 1975:92)

3.1.4 การระบุวันส่งกลับ

Henry (quoted in Linsky 1975:97-98) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืน กับกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืนแตกต่างกันคือคิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 18.6 ตามลำดับ

Nevin และ Ford (1976:374-375) ได้ทำการทดลองกำหนดวันส่งกลับเป็นระยะเวลาต่าง ๆ กัน คือ 5 วัน 7 วัน 9 วัน พบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน คือร้อยละ 43.0 48.5 และ 53.4 ตามลำดับ

สุชีรา ภัทรราชสุวรรณ (2531) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับพบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับใน 3 ช่วงการส่ง คือก่อนติดตาม (ร้อยละ 73.25 และ 69.50) ติดตามครั้งที่ 1 (ร้อยละ 87.00 และ 84.75) และติดตามครั้งที่ 2 (ร้อยละ 96.50 และ 96.50)

อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์ (2534) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับแตกต่างกัน กับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ (ร้อยละ 57.62 และ 49.29 ตามลำดับ) อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 52.86 62.86 และ 57.14 ตามลำดับ) ส่วนอัตราการตอบกลับ

ของกลุ่มที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และ "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 57.14 และ 41.43 ตามลำดับ) และอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ (ร้อยละ 62.86 และ 47.14 ตามลำดับ)

3.1.5 การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย

การลงลายมือชื่อของผู้วิจัยมี 2 แบบ คือ ผู้วิจัยลงลายมือชื่อด้วยตนเองในแบบสอบถามทุกฉบับกับการที่ผู้วิจัยใช้วิธีการลงลายมือชื่อแบบอัดสำเนา

สำหรับผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรนี้ อาทิเช่น Kawash และ Aleamoni (1971:589-592) ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์จำนวน 3,091 คน พบว่าอัตราการตอบกลับ ของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่เป็นลายเซ็นจริง กับกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่เป็นลายเซ็นแบบอัดสำเนาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Clausen และ Ford (1947:501) ที่พบว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้เซ็นด้วยลายเซ็นจริงกับลายเซ็นแบบอัดสำเนา ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามแตกต่างกัน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคำถาม

Butler และ Pearlin (1973:348-349) ทำการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของคำถามที่มีผลสะท้อนและคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

Fisher (quoted in Futrell and Swan 1977:612) ได้ทำการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีการลงชื่อ และไม่มีการลงชื่อผู้ตอบในคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ แต่จะมีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของคำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

ส่วนในงานวิจัยของ Futrell และ Swan (1977:613) พบว่าการลงชื่อในแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ ไม่ได้ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน

สุภาพร โภเภงกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ คือร้อยละ 82.50 และ 77.14 ตามลำดับ ส่วนการให้ผู้ตอบระบุชื่อพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่า แบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ และพบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคำถามกับการลงชื่อ

พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู สูงกว่าอัตราการตอบกลับ ของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู อย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 66.33 และร้อยละ 60.67 ตามลำดับ ในระยะก่อนการติดตาม ส่วนหลังการติดตามพบว่าอัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สุวรรณ มีทองคำ (2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครูและพยาบาลเมื่อข้อความเกี่ยวข้องกับ และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและอาชีพพยาบาลไม่แตกต่างกันคือร้อยละ 76.67 และ 78.00 ตามลำดับและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและพยาบาลไม่แตกต่างกันคือร้อยละ 70.67 และ 78.67 ตามลำดับส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพครูระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบไม่แตกต่างกันคือร้อยละ 76.67 และ 70.67 และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพพยาบาล ระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพ ของผู้ตอบไม่แตกต่างกันคือ ร้อยละ 78.90 และ 78.67

3.3 การให้สิ่งตอบแทน

สิ่งตอบแทนที่นักวิจัย ให้กับผู้ตอบ อาจอยู่ในรูปของสิ่งของหรือเงินรางวัลหรือสิ่งล่อใจ อื่น ๆ ซึ่งได้มีนักวิจัยหลายท่าน ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ อาทิเช่น

Robinson และ Agisim (1951:415-424) ได้ทำการทดลองโดยการส่งเงิน 25 เซนต์ไปพร้อมกับแบบสอบถามในการส่งครั้งแรก ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ร้อยละ 80.2 ต่อมาเขาได้ทำการติดตาม แบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับ โดยส่งเข็มเสียบเนคไทสีทอง 1 อัน เป็นสิ่งตอบแทนพร้อมกับส่งแบบสอบถามชุดใหม่ และจดหมายติดตามปรากฏว่าได้รับแบบสอบถาม กลับคืน คิดเป็นร้อยละ 93

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

Maloney (quoted in Linsky 1975:97) ได้ทดลองให้เงินรางวัลจำนวน 25 เซนต์พบว่าอัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจากเงินรางวัลคิดเป็นร้อยละ 86 และจากกลุ่มที่ไม่มีเงินรางวัลคิดเป็นร้อยละ 58

Hancock (quoted in Bailey 1987:157) พบว่า กลุ่มควบคุมที่ไม่มีเงินรางวัล มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 10 ส่วนกลุ่มที่ให้เงิน 25 เซนต์ ไปกับแบบสอบถาม มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 47 และกลุ่มที่สัญญาว่าจะให้เงิน 25 เซนต์ มีอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 18

Mizes และคณะ (quoted in Linsky 1987:158) เปรียบเทียบการให้เงินรางวัล 1 และ 5 เหรียญ ที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่าการให้เงินรางวัล 5 เหรียญไม่ได้ให้ผลมากกว่าการให้เงินรางวัล 1 เหรียญ แต่การให้เงินรางวัลทั้งสองแบบจะเพิ่มอัตราการตอบกลับมากกว่าการไม่ให้เงินรางวัลถึง ร้อยละ 21.1

Nederhof (quoted in Linsky 1987:158) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทน เป็นปากกาถูกลิ้น พบว่า การให้สิ่งตอบแทนจะช่วยให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นในระยะแรก แต่ถ้าใช้ในระยะการติดตามอัตราการตอบกลับจะเหมือนกับการให้สิ่งตอบแทน นั่นคือ สิ่งตอบแทนจะไม่มีผลต่ออัตราการตอบกลับในระยะการติดตาม

ส่วนในประเทศไทยได้มีผู้ศึกษา ถึงตัวแปรเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทน เช่นเดียวกัน คือ อัญชลี คงมั่น (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบสูงกว่าในระยะติดตาม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ที่กล่าวไปแล้วข้างต้น พบว่า ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ต่างก็ประสบกับปัญหาอัตราการตอบกลับที่ยังค่อนข้างต่ำ (เพราะจากงานวิจัยของ NEA พบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ นักวิจัยต้องได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา มากกว่า ร้อยละ 90) แม้ว่านักวิจัยจะได้พยายามคิดหาเทคนิควิธีการกระตุ้นแบบต่าง ๆ แล้วก็ตาม ดังนั้นน่าจะได้อำนาจงานวิจัยที่ศึกษาจากตัวผู้ตอบโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกว่ามีสาเหตุใดบ้างที่ทำให้ผู้ตอบ โดยเฉพาะครูซึ่งถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สำคัญยิ่งกลุ่มหนึ่งในงานวิจัยทางการศึกษา ไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ตลอดจนจะได้ทราบว่าคุณผลเหล่านั้นมีแง่คิดประการใดต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น