

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์



นางสาวเจษฎา กิตติสุนทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาวิจัยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-582-849-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019625

FACTORS AFFECTING NON-RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRES



MISS CHETSADA KITTISUNTORN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the degree of Master of Education

Department of Educational Research

Graduate School

Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-582-849-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
โดย นางสาวเจษฎา กิตติสุนทร
ภาควิชา วิจัยการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิส้า ชูโต



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้เนบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สมทวิง พิธิยานุวัฒน์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิส้า ชูโต)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุข)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิณา สุวรรณเขตนิคม)



เจษฎา กิตติสุนทร : ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
(FACTORS AFFECTING NON-RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRES)

อ.ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิศา ชูโต, 152 หน้า. ISBN 974-582-849-1

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับ แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงบรรยาย กับครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาทั่วประเทศที่ได้รับและไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในช่วงปีการศึกษา 2534 - 2535 จำนวน 97 คน สุ่มตัวอย่างประชากร โดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ได้แก่ การที่ผู้ตอบไม่มีเวลาว่าง การลืม ความไม่สะดวกในการส่งกลับและเนื้อหาที่ถามในแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่มีความรู้หรือไม่น่าสนใจ เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถาม รองลงมาคือ การให้ผู้ตอบลงชื่อในแบบสอบถาม รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ และปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถาม คือ คำขึ้นต้นจดหมายนำ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบสอบถามที่มีผลมากที่สุด ต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ คือ รูปแบบของการตอบแบบปลายเปิด รองลงมาคือ ความยาวของแบบสอบถาม สีของกระดาษที่ใช้พิมพ์แบบสอบถาม และปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ การจัดหน้าของแบบสอบถาม

3. ปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม เป็นปัจจัยที่มีผลเพียงเล็กน้อยต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ไม่ว่าจะเป็น วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ สถานที่รับแบบสอบถาม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การเตือน หรือ การติดตาม

ภาควิชา..... วิทยาลัยการศึกษา
สาขาวิชา..... วิทยาลัยการศึกษา
ปีการศึกษา..... 2535

ลายมือชื่อนิติ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

C440110 : MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH
KEY WORD: FACTOR/NON - RESPONSES/MAILED QUESTIONNAIRES

CHETSADA KITTISUNTORN : FACTORS AFFECTING NON-RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. NISA XUTO, 152 PP. ISBN 974-582-849-1

The purpose of this research was to study the factors affecting non-responses of mailed questionnaires. Descriptive research was employed for this study. The 26 out of 97 teachers of Public Secondary School who didn't return the mailed questionnaires in 1991-1992 academic year were randomly selected by stratified sampling method. Structured interviewing was used to collect data and was analyzed by content analysis method.

The major findings were as follow :

1. Reasons given from teachers for non-responded questionnaires attributed to responders were lacking of time, forgetting, inconvenient mailing and lack of knowledge concerning of questionnaires content. These were the most affecting factors followed by signing of the responders' names and dead line for returning of questionnaires. While form of addressing the responders' names was mentioned as the least affecting factor.

2. Appearances of questionnaires which affecting non-responses most were open-ended answering form followed by lenght of questionnaires. But colours and questionnaires lay-out were the least affected factors.

3. Strategies of delivering and collecting questionnaires whether registered or ordinary mail, whether folding questionnaires or enveloped enclosure, whether addressed to home or work place, whether prenotification or follow up were reported not to be the factor affecting responses in this unreturned questionnaires groups.



ภาควิชา..... ศึกษาศาสตร์
..... ศึกษาศาสตร์
สาขาวิชา.....
..... 2535
ปีการศึกษา.....

ลายมือชื่อผู้คิด.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ก็เนื่องมาจากคำแนะนำ ความช่วยเหลือ
อย่างดียิ่ง ตลอดจนความกรุณาที่ได้รับจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิศา ชูโต อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่าน
อาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย
ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ที่ ภาควิชาวิจัยการศึกษาแห่งนี้

ขอขอบคุณ นายจรินทร์ กองศรี และ นางสาวบุญชอบ ศราชนันท์ มหาบัณฑิต ภาควิชา
วิจัยการศึกษา ที่ได้อนุเคราะห์ข้อมูลประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ยินยอมสละเวลาอันมีค่าในการตอบข้อสัมภาษณ์ ของผู้วิจัย
เป็นอย่างดี และขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการทำ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณ คุณแม่ คุณน้า และพี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือแนะนำ
เป็นกำลังใจอย่างดียิ่งให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญตาราง	๑๑

บทที่

1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
ขอบเขตในการวิจัย	4
ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย	7
ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย	7
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยนี้	8
2. วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง	9
แบบสอบถาม	9
สาเหตุของการไม่ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
ข้อค้นพบ	88
อภิปรายผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	94
รายการอ้างอิง	96
ภาคผนวก	104
ก. 1. การออกแบบการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยของ นางสาวบุญชอบ ศราชนันท์ และ นายจรินทร์ กองศรี	105
2. โครงสร้างของประเด็นคำถามและจำนวนข้อคำถามที่ใช้ในการ สัมภาษณ์	106
ข. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	107

สารบัญ (ต่อ)

ค. 1. ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม	130
2. ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบสอบถาม	135
3. ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม	141
4. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับและไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	147
5. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม	149
6. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์	150
7. แบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องการ	151
ประวัติผู้เขียน	152



สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1.	ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	37
2.	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	41
3.	จำนวนครั้งในการติดต่อ และวันเวลาที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง	52
4.	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
5.	ข้อมูลภูมิหลังของผู้ที่ไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	58
6.	จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ผู้ตอบไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	59
7.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานสนับสนุนงานวิจัย ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	61
8.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคำชี้แจงจุดหมายนำ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	63
9.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	65
10.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	66
11.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงลายมือชื่อของผู้วิจัย ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	68

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่

12.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ผู้ตอบลงชื่อในแบบสอบถาม ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	70
13.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่ถามในแบบสอบถาม ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	71
14.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทน ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	72
15.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของการตอบที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	73
16.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถาม ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	75
17.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสีของกระดาษ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	76
18.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสีของหมึก ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	77
19.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพิมพ์ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

20.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางรูปแบบ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	79
21.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการส่งแบบสอบถาม ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	81
22.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการส่งแบบสอบถาม ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	82
23.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถาม ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	83
24.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	84
25.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตือน ที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	85
26.	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามที่มีผลและไม่มีผลต่อการไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	86
27	เปรียบเทียบเหตุผล ที่ทำให้ผู้ตอบไม่ตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

28.	โครงสร้างของประเด็นคำถามและจำนวนข้อคำถาม	105
29.	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม	129
30.	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบสอบถาม	134
31.	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม	140
32.	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม	146