

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม

สภาพปัจจุบัน

งานวิจัยด้านการศึกษารายใหญ่ นิยมใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Green and Stager, 1986) ทั้งนี้เนื่องจาก ยังไม่มีเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมที่ดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับข้อดีของการใช้แบบสอบถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการแรก การใช้แบบสอบถาม เป็นการประหยัดทั้งเวลา แรงงาน และเงิน ทั้งยังสามารถใช้กับคนจำนวนมาก ๆ ได้เป็นอย่างดี

ประการสุดท้าย การใช้แบบสอบถาม เป็นการลดอคติในการให้ข้อมูล การวิเคราะห์ทำได้ง่ายและมีความถูกต้องเที่ยงตรงมากกว่าการสัมภาษณ์ (Moore, 1983 : อ้างถึงใน สุนีย์ เหมะประสิทธิ์, 2533)

ถึงแม้ว่าแบบสอบถามจะได้รับความนิยมจากนักวิจัยเป็นจำนวนมาก แต่จุดอ่อนของการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลก็ยังเป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้นี้ เนื่องจากประสบกับอัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำจากผลการวิเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณ เกี่ยวกับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์จำนวน 98 เรื่อง โดย Heberlein and Baumgartner (1978) พบว่าอัตราการตอบกลับครั้งแรกเมื่อยังไม่มีติดตามโดยเฉลี่ยร้อยละ 48 และหลังการติดตามตั้งแต่ 1-3 รอบ อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเฉลี่ยร้อยละ 60 และงานวิจัยเชิงปริมาณของ Yu and Cooper (1983) จำนวน 93 เรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 1965-1981 อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ครั้งแรกโดยเฉลี่ยร้อยละ 48 สมาคม NEA ให้ข้อสังเกตว่า ควรได้รับแบบสอบถามกลับคืนมากกว่า 90 % ของจำนวนที่ส่งไปจึงจะถือว่า ได้ข้อมูลที่ให้ผลสรุปใกล้เคียงความจริง (อุทุมพร จามรมาน, 2530)

จากผลการศึกษาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าปัญหาอัตราการตอบแบบสอบถามทางที่ส่งทางไปรษณีย์โดยทั่วไปยังไม่ดีนัก ซึ่งถือว่าเป็นข้อจำกัดที่นับว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้นักวิจัยที่คิดจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม เกิดความลังเล เนื่องจากไม่ได้รับคำตอบ

จากผู้ที่ให้ข้อมูลทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลวิจัย จึงทำให้นักวิจัยพยายามศึกษาหาแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพและใช้เทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่จะส่งกลับคืนมาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ โดยพบว่ามีสาเหตุที่สำคัญคือ

สาเหตุของการไม่ตอบแบบสอบถาม อาจจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มที่ติดต่อไม่ได้ ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากไม่อยู่บ้านเป็นเวลานานและเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่จัดเก็บข้อมูล หรือบางส่วนอาจย้ายที่อยู่หรือที่อยู่ตามที่เจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน ทำให้บุรุษไปรษณีย์หาบ้านไม่พบ หรือผู้ที่ตกเป็นตัวอย่างเสียชีวิตแล้ว เป็นต้น

1.2 กลุ่มปฏิเสธที่จะตอบสาเหตุของการปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือมีทั้งสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ตอบเอง และสาเหตุจากแบบสอบถาม เช่น ผู้ตอบมีความรู้น้อยหรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ถามหรือปฏิเสธที่จะให้คำตอบ เนื่องจากไม่มีเวลาหรือไม่ต้องการตอบคำถาม หรือเรื่องที่สำรวจเป็นเรื่องที่ถามข้อมูลส่วนตัวมากเกินไปหรือถามในเรื่องที่สังคมไม่ยอมรับ หรือทำให้ผู้ตอบเสียผลประโยชน์ เช่น เรื่องการทำแท้ง การใช้ยาเสพติด ราชได้ ราชจ่ายส่วนบุคคลหรือบริษัทห้างร้าน หรือคำถามที่ไวต่อความรู้สึกของคนโดยทั่วไปก็อาจจะส่งผลกระทบต่ออัตราการตอบกลับได้ (คิ้วพร หิรัญชัย, 2530) หรือความยากง่ายของข้อความคำถามที่มีต่อความสนใจของผู้ตอบหรือต่อเรื่องที่ทำวิจัย

ผลกระทบที่เกิดจากกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้บางส่วนไม่ให้คำตอบในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จึงมีนักวิจัยจำนวนมากให้ความสนใจศึกษาและหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้แบบสอบถามกลับคืนมามีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ไว้ดังนี้

เทคนิควิธีที่ใช้ในช่วงก่อนการส่งแบบสอบถาม

วิธีที่นิยม คือ การแจ้งให้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้า (Preliminary Notification) ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้จดหมายหรือโทรศัพท์ วิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ประมาณ 8-48 % (Kanuk and Berenson, 1975)

เทคนิควิธีที่ใช้ในช่วงระหว่างการสร้างและส่งแบบสอบถาม

วิธีที่นิยม คือ วิธีการกระตุ้นให้อัตราการตอบสูงขึ้น ได้แก่การจัดรูปแบบที่สะดวกต่อการส่งและคืนแบบสอบถาม การกำหนดความยาวให้พอเหมาะ การเลือกใช้กระดาษพิมพ์ที่มีสีสวยสดตาและมีคุณภาพดี การทำจดหมายนำ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะรักษาคำตอบไว้

เป็นความลับ การกำหนดวันส่งและการให้สิ่งตอบแทน เป็นต้นในช่วงส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การเลือกประเภทของบริการไปรษณีย์นำส่ง เช่น ไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์อากาศ หรือ ไปรษณีย์แบบพิเศษ

เทคนิควิธีที่ใช้ในช่วงการติดตามแบบสอบถาม

วิธีที่นิยม คือ การเตือนและการติดตามด้วยโทรศัพท์ ส่งไปรษณีย์จดหมายหรือโทรเลขหรืออาจพลิกแพลงให้แปลกออกไป เช่น ส่งนิทานที่มีข้อสรุปที่ทำให้ผู้ตอบเกิดความรับผิดชอบที่จะตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน

## 2. มโนทัศน์เกี่ยวกับความจริงใจในการตอบแบบสอบถามและวิธีการตรวจสอบคำตอบที่จริงจัง

การตรวจสอบความจริงใจของผู้ตอบแบบสอบถามหรือแบบสำรวจต่างๆ นั้นโดยทั่วไปนิยมใช้ ข้อกระทงจำนวนหนึ่งแทรกปะปนไว้ระหว่างชุดของข้อกระทงทั้งหมดของแบบสอบถามชุดนี้ ชุดข้อกระทงเหล่านี้ ถือว่าเป็นสเกลที่ใช้ตรวจสอบความจริงใจในการตอบของผู้ตอบโดยอาจจะเป็นสเกลที่วัดการแกล้งตอบ (faking) ความพึงปรารถนาของสังคม (Social Desirability) การเซทคำตอบ (Response set) หรือความคงที่ของผู้ตอบ (Self-Consistency) ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความเชื่อของผู้สร้างแบบสอบถามหรือแบบสำรวจนั้น ๆ

วิธีการในการตรวจสอบคำตอบที่จริงจังได้รับการศึกษา และพัฒนา โดยนักวิจัยและนักวิชาที่มีชื่อเสียงหลายท่าน ได้พยายามคิดค้นหากลวิธีในการตรวจสอบคำตอบจากผู้ตอบเพื่อหาความจริงใจในการตอบเพื่อป้องกันการบิดเบือนหรือการแกล้งตอบ วิธีการตรวจสอบคำตอบมีอยู่หลายวิธีแต่ละวิธีมีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันออกไป แนวความคิดและวิธีการตรวจสอบที่สำคัญที่มีผู้นิยมใช้ และมีผู้เสนอแนะไว้ ดังนี้

แบบสอบชุด EPPS (Edwards Personal Preference Schedule) ซึ่งใช้ข้อความซ้ำกันวางสลับไว้ในข้อคำถามต่าง ๆ ที่มีข้อความที่ซ้ำ 15 ข้อ ถ้าผู้ตอบตอบข้อความที่ซ้ำกันตรงกันมากที่สุดแสดงว่าคำตอบของเขาคงที่ เขาตั้งใจตอบจริง แต่ถ้าตรงกันน้อย แสดงว่าผู้ตอบไม่ตั้งใจตอบจริง

แบบสอบชุด MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory) ในแบบสอบชุดนี้ มีข้อกระทงซึ่งให้ผู้ตอบตอบได้ 3 ลักษณะ คือ T (True), F (False) และ ? (Cannot Say) ในบรรดาข้อกระทงทั้งหมดที่ถาม มีส่วนหนึ่งที่สร้างขึ้น เพื่อตรวจสอบ

ความจริงใจในการตอบ โดยเฉพาะแทรกอยู่ มี 4 ประเภท คือ

1. คะแนนที่น่าสงสัย (Question Score : ? ) หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้ตอบ  
ปล่อยที่ว่างไว้ โดยไม่แสดงความคิดเห็น ว่า ใช่ (T) หรือไม่ใช่ (F) ซึ่งถ้าคำตอบประเภท  
นี้มีมาก จะทำให้ไม่สามารถที่จะเปรียบเทียบคะแนนได้และ ถือว่าเป็นคำตอบที่ไม่สมบูรณ์

2. คะแนนโกหก (Lie Score : L) คือคะแนนรวมที่ได้จากข้อกระทงรวม  
ซึ่งไม่น่าจะเป็นไปได้ ถ้าผู้ตอบได้คะแนนสูงในข้อเหล่านี้ ก็แสดงว่า ผู้ตอบตอบเพื่อให้ตนเองมี  
คุณลักษณะที่ดีจนเกินความเป็นจริง (Fake good) ถือว่าเป็นคำตอบที่ไม่จริงใจ

3. คะแนนความตรง (Validity Score : F) เป็นคะแนนรวมจากข้อกระทงซึ่ง  
ผู้ตอบกลุ่มมาตรฐานทั่วไปไม่เลือกตอบ ถ้าผู้ตอบได้คะแนนสูงในข้อเหล่านี้ แสดงว่าเป็นคำตอบ  
ที่เชื่อถือไม่ได้

4. คะแนนปรับแก้ (Correction Score : K) ได้แก่คะแนนจากข้อกระทง  
ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันระหว่างคะแนน F และ K กล่าวคือ ถ้าได้คะแนนสูงในข้อเหล่านี้แสดง  
ว่าผู้ตอบตอบแบบยกยอตนเอง จนเกินความเป็นจริง และถ้าได้คะแนนต่ำ ก็แสดงว่า ผู้ตอบตอบ  
แบบแก้ตัวให้ตนเองไม่ดี

แบบสำรวจชุด CPI (California Psychological Inventory) แบบสำรวจ  
ชุดนี้ ประกอบไปด้วยข้อกระทงทั้งหมด 480 ข้อ แบ่งคะแนนออกเป็น 18 ประเภทโดยแบ่งเป็น  
คะแนนที่ใช้ตรวจสอบความจริงใจในการตอบอยู่ 3 ประเภท คือ

1. การเป็นอยู่ดี (Sense of well-being : Wb) คือคะแนนที่ได้จากคำตอบที่ผู้  
ตอบแก้ตัวตอบว่าตนเองเป็นคนไม่ดี

2. ความประทับใจในด้านดี (Good Impression : Gi) คือคะแนนที่ได้จาก  
คำตอบที่ผู้ตอบแก้ตัวตอบยกยอตนเองดีเกินความเป็นจริง

3. การเลือกร่วมกัน (Communality : Cm) คือคะแนนที่ได้จากข้อที่เลือกคำตอบ  
ซึ่งตรงกันกับผู้ตอบส่วนมาก

แบบสำรวจชุด Kuder Interest Inventory แบบสำรวจนี้ถือเอาคะแนนที่  
เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบความจริงใจจากการนับจำนวนคำตอบที่ผู้ตอบไม่คอยเลือกตอบ ผู้ที่ได้  
คะแนนสูงจากข้อกระทงเหล่านี้ แสดงว่าผู้ตอบตอบอย่างสุ่ม ไม่ตั้งใจตอบ

แบบสอบชุด MCI (Minnesota Counselling Inventory) เป็นแบบสอบถามที่

ใช้บริการให้คำปรึกษา มีคะแนนตรวจสอบคำตอบอยู่ 2 ประเภท คือ

1. คะแนนที่น่าสงสัย (Question Score : ? ) ได้แก่จำนวนครั้งที่ผู้ตอบเว้นที่ว่างไว้ ถ้ามีการเว้นไว้มาก คำตอบของเขาเป็นที่น่าสนใจ ควรที่จะมีการทดสอบใหม่ภายหลังอีกครั้ง

2. คะแนนความตรง (Validity Score : V) เป็นคะแนนที่ได้จากข้อกระทงซึ่งถือว่าเป็นที่ยอมรับของสังคมชั้นสูงมาก คนที่ได้คะแนนสูงในข้อกระทงเหล่านี้ แสดงว่ากำลังตอบแบบยกยอตนเองจนเกินความเป็นจริง

แบบสอบชุด CEI (Test of the Character Education Inquiry) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความซื่อสัตย์ของผู้ตอบ โดยนำกระดาษคำตอบของผู้ตอบมาถ่ายเอกสารไว้ไม่ให้ผู้ตอบรู้ ให้ผู้ตอบแต่ละคนตรวจสอบคำตอบเองโดยผู้ดำเนินการสอบเป็นผู้เฉลยให้นำคะแนนทั้งสองมาตรวจสอบว่า ได้คะแนนตรงกันหรือไม่ ถ้าตรงกันก็แสดงว่าผู้ตอบมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

การวิเคราะห์เหตุผลตามหลักตรรกบท (Syllogim) โดยมีความเชื่อที่ตั้งอยู่บนข้อสรุป (Conclusion) ซึ่งได้จากมูลเหตุ (Premises) ที่สะท้อนถึงความต้องการและบุคลิกภาพของผู้ตอบ วิธีการนี้จะให้ผู้ตอบสรุปคำตอบจากสภาพการณ์ที่คล้ายคลึงกันตามหลักตรรกบท 2 ครั้ง เพื่อเปรียบเทียบกัน คำตอบที่ผู้ตอบตอบแตกต่างกันในตัวเลือก ซึ่งเป็นข้อสรุปที่คล้ายคลึงกันจะเป็นคำตอบที่แสดงถึงความไม่ตั้งใจตอบ หรือความไม่คงที่ ของผู้ตอบ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความจริงใจในการตอบของผู้ตอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความจริงใจในการตอบของผู้ตอบ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสเกลการแก้งตอบ (Facking) สเกลวัดความพึงปรารถนาของสังคม (Social Desirability Scale) สเกลเซตคำตอบ (Response Set) และสเกลวัดความคงที่ของผู้ตอบ (Self-Consistency) สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

### 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการแก้งตอบ (Facking)

ชอว์ (Shaw) ทำการวิจัย เพื่อตรวจสอบการแก้งตอบในการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 94 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ทดสอบ 2 ครั้ง โดยผู้ตอบได้รับการสมมติว่ากำลังสอบเข้าทำงานในตำแหน่งผู้ควบคุมงาน (Foreman) และได้รับการชี้แจงให้ตอบแบบข้อสี่ตัว (H) และไม่ข้อสี่ตัว (D) สลับกันคือ DH HD DD และ HH ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. คะแนนที่ได้รับการชี้แจงให้ตอบแบบข้อสี่ตัว (H) กับคะแนนที่ได้รับการชี้แจงว่าให้ตอบแบบแก้งตอบหรือไม่ข้อสี่ตัว (D) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. คะแนนของกลุ่มไม่ข้อสี่ตัวหรือแก้งตอบ (D) ไม่ได้รับการตัดสินใจให้เข้าทำงานมากไปกว่ากลุ่มที่ตอบอย่างข้อสี่ตัว (H)

สรุปผลการวิจัยชี้แนะว่า ผู้ตอบสามารถแก้งตอบได้ แต่ไม่มีผลใดๆ มากนักในการรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน ผลการวิจัยของชอว์ ทำให้นักวิจัยบางท่านสนใจว่าผู้ตอบจะแก้งตอบในแบบสอบประเภทอัตนัยได้หรือไม่และผลจะเป็นอย่างไร เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแบบปรนัยด้วยเหตุนี้จึงทำให้ Klein and Owens ร่วมกันทำวิจัยในปี ค.ศ. 1965 เพื่อเปรียบเทียบการแก้งตอบระหว่าง แบบสอบที่เป็นอัตนัย (Subjective) กับแบบสอบถามที่เป็นปรนัย (Objective) โดยศึกษากับนิสิตปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยเดียวกัน จำนวน 79 คน แบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม สองกลุ่มแรกเป็นนิสิตระดับมหาวิทยาลัยกลุ่มที่หนึ่ง มี 40 คน กลุ่มที่สองมี 15 คน และกลุ่มที่สามเป็นกรรมการสอบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ผู้ตอบสามารถแก้งตอบได้ในแบบสอบปรนัยและอัตนัย แต่แบบอัตนัยแก้งตอบได้มากกว่า
2. ในกลุ่มที่หนึ่งแก้งตอบได้ดี คือ ได้คะแนนสูงกว่า เนื่องจากเคยมีประสบการณ์จากการตอบอย่างข้อสี่ตัวในครั้งแรกมาก่อน จึงรู้วิธีการแก้งตอบได้ดี

Steinbock, Carole Beth (1977) ศึกษาเปรียบเทียบการจัดฟอรัมของข้อกระทง 3 ฟอรัม โดยคำนึงถึงค่าความเที่ยง การแก้งตอบและการยอมรับของผู้อื่น ฟอรัมแรกคัดข้อกระทงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพของ Thondike (Thondike Dimension of Temperament) มีทั้งหมด 20 ข้อ ข้อละ 10 ข้อ วิธีการตอบในแต่ละข้อ ให้ผู้ตอบเลือกข้อกระทงที่คล้ายกับตัวเขาเองมากที่สุด และคล้ายกับตัวเขาเองน้อยที่สุด 3 ข้อ ฟอรัมที่สองใช้ข้อกระทงชุดเดิม

แต่จัดที่ละ 4 (Tetrads) ได้ 50 ข้อ ให้ผู้ตอบให้น้ำหนักคะแนนตัวเองในสเกลการให้คะแนนแบบ 9 ระดับโดยมีข้อจำกัดว่าข้อความ 2 ใน 4 จะต้องไม่ได้รับการให้น้ำหนักในระดับเดียวกัน ฟอรัมที่สามเหมือนกับฟอรัมที่สอง แต่ให้ผู้ตอบใช้วิธีการจัดลำดับแทน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา

### 3.2 งานวิจัยเกี่ยวกับสเกลวัดความพึงปรารถนาของสังคม (Social Desirability Scale)

บุคคลที่ถือว่าเป็นผู้บุกเบิกสำคัญในการสเกลวัดความพึงปรารถนาของสังคม ได้แก่ Edwards เขามีความเชื่อว่าการตอบแบบทดสอบ หรือแบบสอบถามนั้น ผู้ตอบบางคนจะตอบคล้อยตามความพึงปรารถนาของสังคมโดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นที่แท้จริงของตนเอง คำตอบที่ได้จึงเชื่อถือได้น้อย Edwards ได้ทดลองสร้างสเกลวัดความพึงปรารถนาของสังคม ในปี ค.ศ. 1257 โดยเลือกข้อกระทงมาจากแบบสอบชุด MMPI จำนวน 79 ข้อซึ่งได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน โดยการวิเคราะห์รายข้อเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคะแนนรวมเขาตัดข้อกระทงเหลือ 32 ข้อ นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย 84 คน หญิง 108 คน ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 28.2 และ 27.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.5 และ 6.5 ตามลำดับค่าความเที่ยงแบบครึ่งฉบับ มีค่าเท่ากับ .83 ได้ความสัมพันธ์กับสเกล K ของแบบทดสอบ MMPI ก่อนข้างสูงเท่ากับ .81

ผลการวิจัยของ Edwards ทำให้ Borislow ซึ่งสนใจในสเกลการวัดนี้ นำแบบสอบชุด EPPS ของ Edwards มาใช้เป็นเครื่องมือทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน เป็นชาย 9 คน หญิง 10 คน ซึ่งเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย แบ่งการตอบ 2 ครั้ง ครั้งแรกผู้ตอบได้รับการชี้แจงให้ตอบแบบลักษณะตามเป็นจริง 2 สัปดาห์ต่อมา กลุ่มตัวอย่างถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกให้ตอบตามความเป็นจริงเหมือนครั้งแรก กลุ่มที่สอง ให้เลือกตอบในสิ่งอื่นเป็นที่พึงปรารถนาของสังคมและกลุ่มที่สาม ให้เลือกตอบตามบุคลิกลักษณะ ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ผู้ตอบสามารถแก้งคอบแบบสอบชุด EPPS ได้ ถ้าภาสได้คำชี้แจงให้ผู้ตอบตอบตามความพึงปรารถนาของสังคมและตามความต้องการของตนเอง
2. ชุดข้อกระทงของแบบสอบ EPPS ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบบังคับให้ตอบ (Force-Choice) ช่วยลดการแก้งคอบให้น้อยลง

### 3.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการวัดความคงที่ของผู้ตอบ (Self-Consistency)

K. Gergen and S. Morse (1967) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างสเกลวัดความจริงใจในการตอบของผู้ตอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยจำนวน 209 คน โดยการให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบอธิบายตนเองในทางบวกและลบอย่างละ 5 ข้อ นำมาจัดคู่เป็น 45 คู่ แล้วให้ผู้ตอบให้คะแนนความสอดคล้องกันของข้อความในแต่ละคู่ ใช้สเกลการให้คะแนน 3 ระดับ คือ 0 = สอดคล้องมาก, 1 = สอดคล้องปานกลาง และ 2 = สอดคล้องกันน้อยหรือไม่สอดคล้องกันเลย รวมคะแนนที่ได้ทั้งหมด คนที่ได้คะแนนน้อยแสดงว่าเป็นคนที่มีความจริงใจในการตอบ จากการหาค่าความเที่ยงแบบสอบซ้ำวันช่วงห่าง 8 สัปดาห์ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .73 และเมื่อนำไปหาค่าสหสัมพันธ์กับสเกลวัดความพึงปรารถนาของสิ่งคมปรากฏว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งก็แสดงว่าสเกลนี้สามารถแยกคนที่มีความจริงใจในการตอบของผู้ตอบออกจากคนที่ชอบคล้อยตามสิ่งคม

ผลการวิจัยของ K. Gergen and S. Morse ได้สนับสนุนงานวิจัยของ J. Brownfain (1952) เขาได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างสเกลเพื่อวัดมโนทัศน์ความคงที่ของตนเอง (Self-Concept stability) โดยถือเอาคำตอบที่ไม่สอดคล้องกันของผู้ตอบระหว่างการให้คะแนนน้ำหนัก (Rate) ตนเองในทางที่ดีที่สุดและเลวที่สุด เป็นหลักในการพิจารณาคะแนนความจริงใจในการตอบของผู้ตอบ (Stability Score) โดยการหาผลบวกของความแตกต่างระหว่างคะแนนที่ผู้ตอบให้น้ำหนักตนเองว่าดีที่สุดและเลวที่สุด จากการทดลองปรากฏว่าได้ค่าความเที่ยงของคะแนนความจริงใจในการตอบของผู้ตอบเท่ากับ .93 และจากการหาความตรงเชิงทำนาย ปรากฏว่าคนที่ได้คะแนนความจริงใจในการตอบของผู้ตอบสูงจะมีแนวโน้มที่จะเป็นคนที่ยอมรับนับถือตนเอง (Self-Esteem) สูง

### 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเซตคำตอบ (Response Set)

Campbell and Trockman ได้ศึกษาการใช้สเกลตรวจสอบคำตอบ (Verification Scale) ในแบบสำรวจชุด MVII (The Minnesota Vocational Interest Inventory) สเกลตรวจสอบคำตอบนี้เป็นข้อกระทงซึ่งมีผู้เลือกตอบมาก โดยนำแบบสำรวจ MVII ไปให้ผู้ตอบ 4 กลุ่มตอบ กลุ่มแรก มี 27 คน ได้รับคำสั่งให้ตอบแบบสุ่มลงในกระดาษคำตอบโดยผู้ทำการวิจัยไม่ได้แจกตัวแบบสอบให้ กลุ่มที่สอง มี 30 คน ให้ตอบแบบสุ่มเช่นเดียวกัน แต่เป็นการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number) กลุ่มที่สาม



จำนวน 98 คน ตอบแบบสำรวจ MVII สองครั้ง ทั้งช่วงห่างกัน 30 วัน กลุ่มที่สี่ เป็น ผู้ป่วยโรคจิต จำนวน 10 คน ตอบแบบสำรวจเหมือนกลุ่มที่สาม ผลปรากฏว่า

1. คะแนนจากสเกลตรวจสอบคำตอบตั้งแต่ 5%-9% ของทั้งกลุ่มหนึ่งและกลุ่มสอง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มมาตรฐาน คือ กลุ่มที่สาม มีค่าแตกต่างกัน และคะแนนจากสเกลการ ตรวจสอบคำตอบกลุ่มที่หนึ่งและกลุ่มที่สอง มีค่าใกล้เคียงกันมาก

2. คะแนนจากสเกลตรวจสอบคำตอบตั้งแต่ 5%-9% ของกลุ่มที่สาม ในครั้งที่หนึ่ง และสอง ไม่แตกต่างกัน และมีค่าความเที่ยงของสเกลตั้งแต่ .58-.83

3. คะแนนจากสเกลตรวจสอบคำตอบตั้งแต่ 5%-9% ระหว่างกลุ่มมาตรฐานกับ กลุ่มที่สี่ มีค่าแตกต่างกัน

งานวิจัยของ Campbell and Trockman ซึ่งศึกษาการเชกคำตอบประเภทที่ผู้ ตอบตอบแบบเร่งรีบหรือตอบโดยไม่ได้คิดตัวแบบสอบถาม พบว่าสเกลตรวจสอบคำตอบข้อกระทง ที่มีผู้ตอบน้อย สามารถแยกกลุ่มผู้ตอบอย่างจริงจัง และไม่จริงจังออกจากกันได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ (Campbell and Trockman:1963 :276-279)

สำหรับปัญหาที่ว่าในกรณีที่มีจำนวนข้อกระทงมากขึ้น ผู้ตอบจะตอบคงเส้นคงวาทั้ง ในส่วนต้นและส่วนท้ายของแบบทดสอบและแบบสอบหรือไม่นั้น William E. North (1957) ได้วิจัยเพื่อตรวจสอบเชกคำตอบ และความจริงจังในการตอบของผู้ตอบของการตอบแบบสำรวจ รายการช่างยนต์ ประจำเครื่องบินไอพ่น J-47 เขาได้สร้างแบบสำรวจขึ้นมาจำนวน 220 ข้อ โดยใช้การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) จากการสัมภาษณ์รายละเอียดต่างๆกับช่างประจำ เครื่องบินไอพ่น การตอบแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือชุดที่มีคำตอบเป็นความถี่ของการทำงานเป็น ครั้งและชุดที่มีคำตอบเป็นความถี่ของการทำงานเป็นช่วงเวลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบ เป็นช่างประจำเครื่องบินไอพ่น จำนวน 70 คนแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 35 คน กลุ่มที่ 1 ตอบฟอร์มที่ 1 กลุ่มที่ 2 ตอบฟอร์มที่ 2 ในแต่ละฟอร์มแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ให้แต่ละกลุ่ม ตอบสลับกันแบบหมุนเวียนตอบวันละ 2 ครั้ง คือตอนเช้าและตอนบ่ายของแต่ละวัน หลังจากตอบ เสร็จสิ้น คัดเลือกช่างที่ตอบแบบสำรวจไปแล้วมาสัมภาษณ์ซ้ำอีก 39 คน ผลการวิจัยไม่พบ ว่าเชกคำตอบปรากฏขึ้นและไม่มีเหตุผลใด ๆ ที่จะสรุปได้ว่าคำตอบในส่วนแรกๆของแบบสำรวจ มีความจริงจังในการตอบของผู้ตอบมากกว่าคำตอบในช่วงท้าย

ในบรรดา สเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาของนักวิจัยเหล่านี้ ผู้วิจัยเห็นว่า สเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการวัดความคงที่ของผู้ตอบน่าจะมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพดีที่สุด ในการที่จะตรวจสอบว่าผู้ตอบตอบด้วยความ เป็นจริงหรือตอบแบบสุ่ม โดยไม่ได้มีการอ่านข้อคำถามนั้นเลย เพราะถ้าผู้ตอบ ตอบแบบสุ่มโอกาสของความน่าจะเป็นที่จะตอบตรงกัน ในข้อกระทงที่มีข้อความที่ซ้ำกัน หรือข้อความที่สื่อความหมายคล้ายคลึงกันย่อมมีน้อย สเกลตรวจสอบความจริงใจซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัยการวัดความคงที่ของผู้ตอบ ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่าบุคคลที่ได้คะแนนสูงในสเกลเหล่านี้มีแนวโน้ม ที่จะตอบแบบสอบถามคล้อยตามความปรารถนาของสังคม มากกว่าที่จะตอบตามความคิดเห็นที่แท้จริงของตนเอง การที่จะตรวจสอบว่าผู้ตอบตอบด้วยความ เป็นจริงหรือตอบแบบสุ่ม โดยไม่ได้มีการอ่านข้อคำถามนั้นก็ สามารถทำได้ เพราะโอกาสที่จะตอบตรงกัน ในข้อกระทงที่ถาม เรื่องเดียวกันย่อมมีน้อย สเกลที่ใช้วัดมีด้วยกัน 3 สเกลดังนี้

1. สเกลที่สร้างโดยวิธีใช้ข้อความซ้ำกัน
2. สเกลที่สร้างโดยวิธีใช้ข้อความที่สื่อความหมายคล้ายคลึงกัน
3. สเกลที่สร้างโดยวิธีใช้การสรุปซ้ำในทุกตอนของเนื้อหาในแบบสอบถาม

สเกลตรวจสอบความจริงใจโดยหลักการวัดความคงที่ของผู้ตอบ วิธีการสร้าง ข้อดี ข้อเสีย

1. สเกลที่สร้างโดยวิธีใช้ข้อความซ้ำกัน สร้างจากแนวความคิดจากแบบสอบถาม EPPS (Edwards Personal Preference Schedule) ซึ่งใช้ข้อความซ้ำกันวางสลับไว้ในข้อคำถามต่าง ๆ มีข้อความที่ซ้ำ 15 ข้อ ถ้าผู้ตอบตอบข้อความที่ซ้ำกันตรงกันมากที่สุดแสดงว่าคำตอบของเขาคงที่ เขาตั้งใจตอบจริง แต่ถ้าตรงกันน้อย แสดงว่าผู้ตอบไม่ตั้งใจตอบจริง ข้อดีของสเกลนี้ คือ ข้อความแต่ละคู่จะสื่อความหมายตรงกันทุกประการ เพราะเป็นข้อความเดียวกัน ข้อเสีย คือผู้ตอบสังเกตเห็นได้ง่ายอาจจะไหวตัวและแกเล็งตอบข้อกระทงที่ซ้ำกันให้ตรงกัน โดยไม่สนใจการตอบในข้ออื่น ๆ นอกจากนี้ผู้ตอบบางคนก็อาจจะเข้าใจว่าข้อความที่ซ้ำกันนั้น ถามในแง่มุมที่ต่างกัน จึงตอบให้ต่างกัน และในขณะเดียวกัน บางคนก็เข้าใจว่าข้อความที่ซ้ำกันนั้น เพราะเป็นความผิดพลาดของผู้พิมพ์แบบสอบถาม ดังนั้นจึงเลือกตอบข้อความใดข้อความหนึ่งก็พอ

2. สเกลที่สร้างโดยวิธีใช้ข้อความที่สื่อความหมายคล้ายคลึงกัน สร้างจากแนวความคิดการหาค่าความเที่ยงแบบวิธีคู่ขนาน (Equivalence) ซึ่งใช้ข้อความที่สร้างขึ้นจากการใช้คำที่ต่างกันมาสร้างโดยให้สื่อความหมายหรือถามในเรื่องเดียวกัน ข้อดีของสเกลนี้คือสามารถแก้ข้อบกพร่องจากสเกลที่หนึ่งได้ เพราะข้อกระทงไม่สะกดตา ถ้าไม่สังเกตจริงๆ จะไม่ทราบว่าสื่อความหมายคล้ายคลึงกัน ผู้อ่านต้องอ่านและพิจารณาตีความด้วยความตั้งใจจริงเสมือนตั้งว่าตนเองกำลังทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ จึงจะได้คำตอบที่ตรงกัน แต่ข้อเสีย คือ ข้อความในสเกลชุดนี้สร้างขึ้นยากกว่าสเกลในชุดที่หนึ่ง เพราะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาเป็นผู้ตัดสินใจข้อความที่สร้างขึ้นก่อน และเปอร์เซ็นต์ของการสื่อความหมายที่ตรงกัน ย่อมน้อยกว่าสเกลในชุดที่หนึ่ง

3. สเกลที่สร้างโดยวิธีใช้การสรุปซ้ำในทุกตอนของเนื้อหาในแบบสอบถาม ซึ่งใช้วิธีการสรุปคะแนนจากข้อกระทงทั้งหมดในแต่ละตอนออกมาเป็นค่าเฉลี่ย ข้อดีของสเกลนี้ในทำนองเดียวกับสเกลชุดที่ 1 และยิ่งสร้างได้ง่ายกว่าสเกลชุดที่ 2 แต่ก็ยังมีข้อเสียคือถ้าคำตอบของผู้ตอบมีการกระจายกันมาก ผู้วิจัยอาจจะสรุปผิดพลาดได้ เพราะความคงที่ของคะแนนความจริงจะขึ้นอยู่กับความสามารถในทางสมองของผู้ตอบ ในการสรุปคะแนนจากข้อกระทงทั้งหมดในแต่ละตอนให้ออกมาเป็นค่าเฉลี่ย เป็นการสรุปโดยใช้การประมาณหรือคาดคะเนเอา โอกาสที่จะให้ตรงกับค่าเฉลี่ย จึงอาจเกิดผิดพลาดได้

Donald (1960:112) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ระหว่างกลุ่มที่ตอบกลับทันทีกับกลุ่มที่ตอบช้า พบว่ามีความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มทั้งสองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Newman (1962) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบทันที กับกลุ่มผู้ตอบช้า พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มที่ตอบทันที มีความผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบช้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Goodstat, Chung, Kronitz and Cook (1975:395) พบว่า ข้อมูลความคิดเห็นระหว่างแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไวกับแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาช้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Willis, Yang and Jia (1989) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการตอบและช่วงเวลาการส่งคืนของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งทำการตรวจสอบคุณภาพของการตอบโดยให้

ตอบคำถามเกี่ยวกับ ข้อเท็จจริงส่วนตัว ตอบคำถามปลายเปิด การลื้ตอบข้อกระทง และการตอบข้อกระทงทั้งหมด ในคำถาม 3 ชุด พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจะลดลงในแบบสอบถามที่กลับคืนมาซ้ำ

Green (1991:275) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบทันที กลุ่มที่ตอบซ้ำ และกลุ่มที่ไม่ตอบ ในการสำรวจทางไปรษณีย์ โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม หลังการติดตามครั้งที่ 1 หลังการติดตามครั้งที่ 2 และกลุ่มที่ไม่ตอบแต่เก็บข้อมูลไว้โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ที่ส้นคิดต่อพฤติกรรมและคุณภาพของข้อมูลระหว่างกลุ่มที่ได้จากช่วงเวลาต่างกันและผู้ตอบกลับมาซ้ำจะมีความสัมพันธ์กับความสนใจในเรื่องที่ตอบ และเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ

สำหรับประเทศไทย สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และสุชีรา ภัทรายุทธวรรณ (2533) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีคะแนนเฉลี่ยความจริงจังในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามก่อนการติดตามมีคะแนนเฉลี่ยความจริงจังในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และสุชีรา ภัทรายุทธวรรณ : 2533)

จรินทร์ กองศรี (2535) ได้ศึกษาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับและคุณภาพของแบบสอบถาม พบว่า คุณภาพของข้อมูลที่มีการเตือนและการติดตามที่มีจำนวน 1 ครั้ง กับ 2 ครั้งไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ตอบมีความจริงจังในการตอบของผู้ตอบในการตอบแบบทดสอบหรือแบบสอบถามนั้น มักจะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดเห็นเป็นของตนเอง ตอบแบบสอบถามได้คงเส้นคงวา เมื่อทดสอบซ้ำคำตอบที่ได้รับไม่แตกต่างกันมากนัก ในการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามปัญหาที่สำคัญก็คือ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับกลับมาถ้าไม่มีความตรงก็ย่อมไม่มีประโยชน์แต่ประการใด ดังนั้นในงานวิจัยที่ต้องใช้แบบสอบถาม จึงต้องคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับและข้อมูลที่ได้รับจะต้องมีความจริงจังในการตอบจากผู้ตอบด้วย จึงจะทำให้ผลการวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเตือนและติดตามแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

1. การเตือน (Reminding) การเตือนจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาในด้านการลืมตอบแบบสอบถามของผู้ตอบ และเป็นการช่วยให้ผู้ตอบระลึกถึงแบบสอบถามว่ายังไม่ได้ตอบกลับมาถึงผู้วิจัย ก่อนที่จะถึงกำหนดส่งแบบสอบถามกลับคืนมาเพื่อก่อให้เกิดความเกรงใจ อธิบายให้ความร่วมมือและตั้งใจตอบมากขึ้น การเตือนกลุ่มตัวอย่างกระทำได้หลายวิธี เช่น การ์ด จดหมาย ไปรษณีย์บัตร โทรเลข โทรศัพท์ โดยไม่ต้องส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบใหม่ ใช้เวลาไม่นานนักและเสียค่าใช้จ่ายน้อย

Heberlein and Baumgartner (1981) พบว่าการเตือนจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ประมาณร้อยละ 6-9

Dillman (1978:83) การใช้ไปรษณีย์บัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดส่งแบบสอบถามทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นเพราะคนส่วนใหญ่จะตอบทันทีเมื่อได้รับแบบสอบถาม และจะไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไป 1 สัปดาห์

Scott (1961, quoted in Bailey; 1143-205) การเตือนช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นจากการเตือน 1 และ 2 ครั้ง และจะมากขึ้นเมื่อทำการเตือน 2 ครั้ง ขึ้นไป

Senders and Pinhey (1983) ภายหลังจากการเตือนไปแล้ว อัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นในช่วง 4-5 วัน และจะลดลง

Jones and Lang (1980:69-76) การใช้ไปรษณีย์บัตรแจ้งล่วงหน้ากับการใช้ไปรษณีย์เตือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ พบว่าการเตือนล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการเตือนภายหลัง

Waisaman (1955:210-212) ศึกษาการเตือนด้วยโทรศัพท์ พบว่ากลุ่มที่มีการติดต่อไปก่อนด้วยโทรศัพท์ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้โทรศัพท์ติดต่อไป

Frazier and Bird (1975:93) ศึกษาการเตือนระหว่างกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงกับกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบไม่เจาะจง พบว่า กลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบไม่เจาะจง

Sheth and Roscoe (1975:252-254) ศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของความยาวแบบสอบถาม วิธีการติดตาม และพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม

พบว่า การเตือนทั้ง 4 แบบ คือ กลุ่มที่เตือนด้วยไปรษณียบัตรพร้อมกับส่งแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มที่เตือนทางโทรศัพท์ และกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน พบว่า กลุ่มที่เตือนด้วยโทรศัพท์พร้อมกับส่งแบบสอบถามไปให้มีอัตราการตอบกลับสูงสุด ส่วนกลุ่มที่เตือนด้วยจดหมายและสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ และกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน ใช้ไม่ได้ และไม่มีประสิทธิผลสำหรับในประเทศไทย (เชิงชาย เหมพัฒน: 2534) พบว่าการเตือนในกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง 2 ครั้ง และกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน คิดเป็นร้อยละ 90, 87 และ 74 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับจากการเตือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน สูงกว่ากลุ่มที่มีการเตือนหลังจากส่งไปให้ 10 วัน

2. การติดตาม (FOLLOW-UP) การติดตามแบบสอบถาม เป็นการติดต่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยหลังจากถึงกำหนดวันส่งกลับเป็นการขอ ร้อง วิจารณ์ให้ผู้ตอบตระหนักถึงงานที่ผู้วิจัยได้ส่งไปให้ ซึ่งคำตอบที่ได้กลับมานั้นมีความสำคัญ และจำเป็นต่องานวิจัยอย่างมาก ซึ่ง Dillman (1978:83) กล่าวถึงเหตุผลของการติดตามว่าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้น เพราะการติดตามเป็นรูปแบบของการให้รางวัลในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรู้คุณค่า และการติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าลืมตอบแบบสอบถาม

Kanuk and Berenson (1975 :441) กล่าวว่า การติดตามทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นมา โดยยกตัวอย่างงานการวิจัยที่ใช้เทคนิคการติดตาม เช่น งานวิจัยของ Lavine and Gardon (อ้างในสมหวัง พิธิยานุวัฒน์และสุชีรา ภักทรายุทธวรรณ: 2533:5) ได้รับแบบสอบถามครบ 100 % ภายหลังจากการติดตามครั้งที่ 3

Suchman and McCandless ได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 95 ภายหลังจากการติดตามครั้งที่ 2

Nichols and Meyer (1966:637-646) ศึกษาชะงะของการติดตามด้วยการัดอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนด้วยไปรษณียบัตร และสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับสูง คิดเป็นร้อยละ 19

Eckland (1965:165-169) ศึกษาผลของการติดตามด้วยการใช้โทรศัพท์ และจดหมายลงทะเบียน กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน พบว่าการติดตามทั้งสองวิธี ช่วยให้อัตรา

การตอบกลับเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67 เป็นร้อยละ 94

Watson (1975, Quoted in Bailey:86) ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างวิธีการติดตาม 3 แบบ คือ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร และไม่ใช้อะไรเลย พบว่าอัตราการตอบกลับที่ติดตามด้วยจดหมายสูงกว่าทั้งสองกลุ่ม

John F. Anderson and Douglas R. Berdie (1965:165-169) ศึกษาประสิทธิภาพของวิธีการติดตามแบบสอบถามที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ พบว่าการติดตามแบบตลกมีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้ช่วยสอน และการติดตามด้วยจดหมายราชการมีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้บริหาร

Frey and Dillman (1974:257-301) ได้ศึกษาผลของการติดตามด้วย จดหมาย และโทรศัพท์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับแต่ระยะของการติดตาม โดยส่งจดหมายทวงถาม 3 ฉบับแรกให้ผลต่างกัน แต่การทวงถามในฉบับที่ 4 ความเป็นกันเองไม่ได้ช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ

สำหรับในประเทศไทย วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษาอิทธิพลของสี่ ความตรงของแบบสอบถามและวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่าการติดตามแบบสอบถามด้วยการ์ด มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดตามด้วยจดหมายแบบเป็นทางการและจดหมายแบบไม่เป็นทางการ