

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์



นางสาวจิรดา วุฒยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาวิจัยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-582-848-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019734 117333407

FACTORS AFFECTING RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRES



Miss Jirada Wudthayagorn

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 974-582-848-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

โดย

นางสาวจิรดา วุฒยากร

ภาควิชา

วิจัยการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิศา ชูโต



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
( ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชรภักย์ )

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
( ศาสตราจารย์ ดร. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ )

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิศา ชูโต )

..... กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุโข )

..... กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม )



จรรยา ภูทกยากร : ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์  
(FACTORS AFFECTING RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRES). อ.ที่ปรึกษา :  
พศ.นิศา ชูโต, 178 หน้า. ISBN 974-582-848-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์  
ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย ศึกษากับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ ที่เคยได้รับและตอบกลับแบบสอบถามจากการวิจัยที่ผ่านมาจำนวน 603 คน ในช่วง  
ปีการศึกษา 2534-2535 โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นหลายชั้นตอน เป็นจำนวน 30 คน ใช้วิธีการ  
สัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อเรื่อง (Content  
Analysis)

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบมีความยินดีที่จะช่วยเหลือ ส่งสาร เห็นใจ  
ผู้ทำวิจัย และผู้ตอบเคยมีประสบการณ์ในการทำวิจัย เห็นคุณค่าของการวิจัย จึงตอบกลับแบบสอบถาม  
นอกจากนี้พบว่า ข้อมูลที่ถามที่ไม่มีผลสะท้อน มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมา คือ  
คำขึ้นต้นในจดหมายนำโดยเจาะจงตัวผู้ตอบ คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ หน่วยงานที่สนับสนุน และ  
ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ การให้สิ่งของตอบแทน
2. ปัจจัยด้านตัวแบบสอบถาม พบว่า รูปแบบการตอบ มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถาม  
มากที่สุด รองลงมา คือ ความยาวของแบบสอบถาม การวางรูปแบบสอบถาม และปัจจัยที่มีผลต่อการตอบ  
กลับแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สีของหมึกพิมพ์
3. ปัจจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม พบว่า สถานที่รับแบบสอบถาม มีผลต่อ  
การตอบกลับแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ การเตือนและการติดตาม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และ  
ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์



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

ลายมือชื่อนิติ ..... จรรยา ภูทกยากร  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... จรรยา ภูทกยากร  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม .....

#C440128 : MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH  
KEY WORD: FACTORS/AFFECTING/RESPONSES/MAILED QUESTIONNAIRES

JIRADA WUDTHAYAGORN : FACTORS AFFECTING RESPONSES OF MAILED  
QUESTIONNAIRES. THESIS ADVISOR : ASSI. PROF. NISA XUTO. 178 PP.  
ISBN 974-582-848-3

The purpose of this research was to study the factors affecting responses of mailed questionnaires. Descriptive research was employed for this study. Multi-stage stratified random sampling was used to obtain 30 out of 603 Public Secondary School teachers who answered and returned the mailed questionnaires in two research conducts during 1991-1992 academic year. Structured interviewing was used to collect the data and was analyzed by a content analysis method.

The major findings were as follow :

1. Reasons given for responded questionnaires were the natures of responders, namely, kindness and willingness to cooperate, and experience in conducting research. Non-reflecting questions affected responses of mailed questionnaires most, followed by form of addressing of the cover letter to the responders directly, guarantees of anonymity, and a institutional affiliation. Questionnaires rewards were affected the responses least.
2. Appearances of questionnaires which affected responses most was form of answering-check type, followed by lenght of questionnaires and questionnaire lay-out. Coloured ink affected the responses least.
3. Strategies of delivering and collecting the mailed questionnaires whcih affected responses most was work place where the mailed questionnaires delivered, followed by the follow-up techniques and prenotification. Method of mailing whether express or ordinary affected the responses least.



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

ลายมือชื่อนิติ..... จิราดา วุดธายากร  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... นิสสา ขุโต  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิศา ชูโต อาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ตลอดจนให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและแนวทางการ  
การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดีตลอดมาจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลง  
ด้วยดี

ขอขอบพระคุณนางสาวบุญชอบ ศราทธพันธ์ และนายจรินทร์ กองศรี ที่ได้  
เอื้อเฟื้อข้อมูลในการวิจัย ขอขอบพระคุณครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา  
กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูลครั้งนี้ และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ทุน  
อุดหนุนการวิจัยเป็นจำนวน 7,800 บาท

ขอขอบคุณทุกๆ ท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้การทำ  
วิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา ที่เป็นกำลังใจ สนับสนุน  
และส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด

จิรดา วุฒยากร



สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
บทที่	
1	
บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตในการวิจัย .....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น .....	8
ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
2	
วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	10
ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้างและหลักการ	
ของแบบสอบถาม.....	10
ความหมายของแบบสอบถาม .....	10
ประเภทของแบบสอบถาม .....	11
การสร้างแบบสอบถาม .....	12
การส่งแบบสอบถาม .....	16
ข้อดีและข้อจำกัดของแบบสอบถาม .....	18
ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับ	
แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ .....	20
งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม .....	21
งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม .....	26
งานวิจัยด้านตัวผู้ตอบ .....	35

	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย ..... 45
	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ..... 45
	กลุ่มตัวอย่าง..... 46
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 58
	การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 63
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 64
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 98
	สรุปการวิจัย ..... 99
	อภิปรายผลการวิจัย ..... 101
	ข้อเสนอแนะ ..... 113
	รายการอ้างอิง ..... 114
	ภาคผนวก ..... 124
	ภาคผนวก ก ..... 124
	ภาคผนวก ข ..... 149
	ภาคผนวก ค ..... 175
	ประวัติผู้เขียน ..... 178



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การเตรียมตัวผู้วิจัย ฝึกหัดการสัมภาษณ์ และการทดลองใช้ แบบสัมภาษณ์.....	48
2	การนัดวัน-เวลา สถานที่กับกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์.....	58
3	ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
4	สาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้ผู้ตอบตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์..	66
5	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่สนับสนุนที่มี ผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	68
6	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับคำชี้แจงในจดหมายนำ ที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์...	70
7	ความถี่และร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับคำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ ตอบที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	72
8	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการกำหนดวัน ส่งกลับที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทาง ไปรษณีย์.....	73
9	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงลายมือชื่อของ ผู้วิจัยที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	74
10	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ผู้ตอบต้องลงชื่อ ในแบบสอบถามที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่ง ทางไปรษณีย์.....	76
11	ความถี่และร้อยละของข้อมูลคำถาม (มีผลสะท้อนและไม่มีผลสะท้อน) ที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์...	77
12	ความถี่และร้อยละของข้อมูลคำถาม (เกี่ยวข้องกับและไม่เกี่ยวข้องกับ วิชาชีพ) ที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทาง ไปรษณีย์.....	79

ตารางที่

หน้า

13	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งของตอบแทนที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	81
14	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการตอบแบบสอบถามที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	83
15	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความยาวของแบบสอบถามที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	84
16	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสีของกระดาษที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	85
17	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสีของหมึกพิมพ์ที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	86
18	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพิมพ์ที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	87
19	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางรูปแบบที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	89
20	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการส่งแบบสอบถามที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	91
21	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการส่งแบบสอบถามที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	93
22	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถามที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	94
23	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	96
24	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตือนที่มีผลและไม่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	97

- 25 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามที่มีผลและไม่มีผล  
ต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์..... 98