



สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยการศึกษาผลของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ 1. วิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่แตกต่างกัน 5 วิธี ได้แก่ โทรศัพท์ การ์ด ไปรษณีย์บัตร จดหมายและการไม่แจ้งล่วงหน้า 2. ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอยู่ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชาและครูผู้สอน 3. วิธีการติดตามซึ่งแบ่งออกเป็น มีการติดตาม กับ ไม่มีการติดตามแบบสอบถาม ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติการสอนอยู่ในปี การศึกษา 2537 จำนวน 1,500 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หัวหน้าหมวด วิชา และครูผู้สอน ตำแหน่งละ 500 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น 2 ขั้นตอน (Two-Stage Stratified Random Sampling) และได้ออกแบบการทดลองโดยใช้วิธีการ Factorial Design แบบ 5 X 3 X 2 ระดับ แบ่งกลุ่มทดลองทั้งหมดออกเป็น 30 กลุ่ม กลุ่มละ 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในแบบสอบถามจะมีข้อกระทงคู่ขนานที่ใช้วัดความจริงใจในการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแทรกปะปนอยู่ 9 คู่ ด้วยกัน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับกลุ่มทดลองที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง 1 สัปดาห์ ได้ติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งใช้วิธีการในการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าแตกต่างกันตามกลุ่มทดลอง และให้เวลาในการตอบกลับของแบบสอบถาม 2 สัปดาห์ และกลุ่มที่มีการติดตามนั้น หากกลุ่มตัวอย่างไม่ตอบแบบสอบถามกลับคืน จะติดตามโดยการใช้จดหมายติดตาม 2 ครั้ง แต่ละครั้งให้เวลาสำหรับการตอบกลับอีก 2 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 7 สัปดาห์

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มทดลองแต่ละกลุ่มเป็นค่าร้อยละ ส่วนความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามจะตรวจให้คะแนนตามวิธีการตรวจสอบความตั้งใจในการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาในการตอบกลับของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลของเทคนิควิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน 3 ทาง (3 Way ANOVA) ชนิดที่การวัดเป็นความถี่ร้อยละ 1 จำนวน ใน 1 รายการ และทดสอบเป็นรายคู่ภายหลังการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทดสอบค่าสัดส่วนซี (Z-proportion) สำหรับความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน 3 ทาง (3 Way ANOVA) และทำการทดสอบเป็นรายคู่ภายหลังการวิเคราะห์ด้วยวิธีการของ สตีเวนสัน-นิวแมน-คูลส์ (SNK)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ และวิธีการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ทั้ง 3 ระยะเวลาในการตอบกลับของแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการดไปรษณีย์บัตร จดหมายและกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และทุกกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและหัวหน้าหมวดวิชา และกลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหมวดวิชา มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. เฉพาะในระยะเวลาการตอบกลับหลังการติดตาม กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถามจะมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. กลุ่มที่มีการติดตามและไม่ติดตามแบบสอบถามมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. กลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมล มีความจริงใจในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยโทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการ์ด ไปรษณีย์บัตร จดหมายและการไม่แจ้งล่วงหน้า และทุกกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ซึ่ง Dillman (1978) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการจัดส่งแบบสอบถามไปให้ตอบ ช่วยลดการทิ้งแบบสอบถามโดยไม่ตั้งใจของผู้ตอบที่มีความสนใจ
2. เป็นการให้ความไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบภายใต้ปฏิบัติการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ผลการวิจัยที่ได้รับสอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆเรื่อง ดังนี้ Fox และคณะ (1984) ได้วิเคราะห์เมตาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 9-47 ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้ พบว่า ในระยะการตอบกลับก่อนการติดตามกลุ่มที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าร้อยละ 11-19 และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stafford, 1966 ; Waisoner, 1954 (อ้างใน Linsky, 1975) ที่พบว่า การแจ้งให้ทราบ

ล่วงหน้าโดยการใช่โทรศัพท์ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ford, 1968 ; Heaton, 1965 ; Kephart และ Bressler, 1958; Scott, 1961 (อ้างใน Linsky, 1975) Myers และ Hang (1969), Pearsons และ Medford (1972), Pucel และคณะ (1971), สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน์ (2531) ที่ได้ข้อสรุปจากการวิจัยว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่จดหมาย มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ผลการวิจัยที่ได้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ จรินทร์ กองศรี (2535) เพียงเรื่องเดียว โดยที่ จรินทร์ กองศรี ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่จดหมาย และได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เหมือนกัน แต่พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่จดหมาย กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือการติดตาม ได้รับอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วในงานวิจัยเรื่องนี้ได้สร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะ เป็นแผ่นพับเพียงแผ่นเดียว น่าสนใจ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอยากให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่งผลให้ทุกกลุ่มได้รับอัตราการตอบกลับที่สูงมาก ดังนั้นเมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วจึงมีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่ได้พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่โทรศัพท์ เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามได้มากกว่าวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้วิธีการอื่นๆ โดยในระหว่างการตอบกลับก่อนการติดตามกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่โทรศัพท์มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 64.33 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยวิธีการอื่นๆ และสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่มีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 45 โดยมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าร้อยละ 19 หากเมื่อพิจารณาในระหว่างการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2 ด้วยแล้ว พบว่า ในทุกวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าการติดต่อโดยการใช่โทรศัพท์ยังมีอัตราการตอบกลับสูงสุด และกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการ์ด ไปรษณียบัตรและจดหมาย มีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จะเห็นได้ว่าวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่โทรศัพท์มีประสิทธิภาพสูงสุดในการที่จะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้น โดยที่พิจารณาจากค่าใช้จ่ายในแต่ละวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (จากตารางในภาคผนวก ก.) แล้วการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่

โทรศัพท์ยังประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมล ส่วนการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการไปรษณียบัตรถึงแม้จะประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากที่สุด แต่กลับมีประสิทธิภาพในการเพิ่มอัตราการตอบกลับน้อยที่สุด หากพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการทำงานวิจัยที่จำเป็นต้องประหยัดทั้งแรงงานและค่าใช้จ่าย ประกอบกับการที่ต้องติดต่อแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากทราบเป็นการล่วงหน้าแล้ว การแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมลน่าจะมีความเหมาะสมที่สุด

2. กลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและหัวหน้าหมวดวิชา และกลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหมวดวิชา มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้เพราะตำแหน่งของบุคคลที่สังคมหรือกลุ่มกำหนดให้จะทำให้บุคคลแต่ละคนมีสถานะภาพที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยที่ Wofford และคณะ (1977) กล่าวว่า ระดับตำแหน่งของบุคคลภายในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสาร โดยที่ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำจะมีความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสารมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูง บุคคลที่มีระดับตำแหน่งในองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานได้มากกว่า บุคคลที่มีตำแหน่งในองค์การต่ำ จึงทำให้บุคคลที่มีตำแหน่งสูงให้ความสนใจ หรือให้ความสำคัญกับข่าวสารที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งต่ำ และผู้ที่มีตำแหน่งสูงจำเป็นต้องมีการะงานในความรับผิดชอบมากขึ้น จึงทำให้ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ามีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์การต่ำกว่า

3. ในระยะเวลาการตอบกลับหลังการติดตามทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถาม มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถาม ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่าในระยะเวลาการตอบกลับก่อนการติดตาม กลุ่มที่มีการติดตามและไม่มีการติดตามแบบสอบถาม มีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกันนั้น เพราะว่าในระยะก่อนการติดตามความแปรปรวนของอัตราการตอบกลับที่เกิดขึ้นยังไม่มีผลมาจากวิธีการติดตามซึ่งสามารถยืนยันได้ว่าในระยะก่อนการติดตามนั้น ทั้ง 2 กลุ่ม ยังมีอัตราการตอบกลับที่เท่าเทียมกันอยู่แต่หลังจากการติดตามแบบสอบถามแล้วอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่มีการติดตามจะสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตาม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Fox และคณะ (1984) ที่ได้วิเคราะห์เมทาดังงานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่า การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นได้ร้อยละ 11-35 และในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การติดตามแบบสอบถามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นได้ร้อยละ 18.14 โดยผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heberlien และ Baumgartner (1978) Kephart และ Bressler (1985, อ้างใน Linsky, 1975), Scott (1961, อ้างใน Bailey, 1987), Etzel และ Walker (1974), กอบแก้ว ภูติธนาธิกร (2537) ที่พบว่า การติดตามแบบสอบถามมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการไม่ติดตามแบบสอบถาม ทั้งนี้เป็นไปตามที่ Dillman (1978) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นได้เพราะ

1. เป็นรูปแบบของการได้รับรางวัลตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรู้คุณค่าของการติดตาม
 2. การติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าเขาลืมตอบแบบสอบถาม
- จากเหตุผลเหล่านี้จึงทำให้กลุ่มที่มีการติดตามแบบสอบถามมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการติดตามแบบสอบถาม

4. กลุ่มที่มีการติดตามและไม่มีการติดตามแบบสอบถามมีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 6 ทั้งนี้ไม่สามารถที่จะเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Donald (1960), Newman (1962) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามที่ตอบทันทีกับที่ตอบช้า พบว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มที่ตอบช้าจะไม่มี ความคงที่ในการตอบและกลุ่มที่ตอบกลับมาเร็วมีความผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบช้า และงานวิจัยของ Willis, Yang และ Jia (1989) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการตอบและช่วงเวลาการส่งคืนของแบบสอบถามทางไปรษณีย์พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจะลดลงในแบบสอบถามที่ตอบกลับมาช้า และงานวิจัยของ สมหวัง นิธิยานุวัฒน์และสุชีรา ภทรายุทธรัตน์ (2533) ที่พบว่า กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามก่อนการติดตามมีคะแนนเฉลี่ยของความจริงจังในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม เพราะว่างานวิจัยที่กล่าวมาแล้วนั้นได้ เปรียบเทียบคุณภาพคำตอบจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาเร็วกับแบบสอบถามที่ตอบกลับมาช้า แต่ในงานวิจัยเรื่องนี้ได้เปรียบเทียบคุณภาพคำตอบจากแบบสอบถามที่มีการติดตามกับไม่มีการติดตามแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการติดตามและไม่ติดตามแบบสอบถาม

ถามนั้นทำให้ผู้ตอบมีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งก่อนๆ ที่พบว่า คำตอบจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาซ้ำมีคุณภาพลดลงนั้น ไม่ได้มีสาเหตุมาจากการติดตาม แต่เป็นเพราะลักษณะเฉพาะตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาซ้ำ

5. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบต่อความจริงจังในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Berdie และ Anderson (1975) ที่ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของการติดตามแบบต่างๆ โดยศึกษากับบุคลากรในมหาวิทยาลัยมิเนโซต้าซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่มีตำแหน่งเป็น ผู้บริหาร อาจารย์ นิสิตผู้ช่วย และนิสิตปริญญาตรี โดยพบว่า การติดตามแบบตลกๆ มีประสิทธิภาพในกลุ่มที่เป็นนิสิตผู้ช่วยสอน และการติดตามโดยการ ใช้จดหมายมีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้บริหารทั้งนี้ เขาได้อภิปรายผลการวิจัยว่า ผู้บริหารจะเคยชินกับระบบราชการจึงชอบที่จะติดต่อสื่อสาร โดยการใช้จดหมายซึ่งมีความเป็นทางการมากกว่าแต่นิสิตผู้ช่วยสอนชอบที่จะทำ ในสิ่งที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ดังนั้นการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก็น่าจะเหมือนกันกับวิธีการติดตามที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ลักษณะของปฏิสัมพันธ์ที่พบมีทั้ง เป็นแบบมีอันดับ (ordinal) และไร้อันดับ (disordinal) กล่าวคือ เส้นกราฟของผลรวมกันระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบจะมีทั้งที่ตัดกันและ ไม่ตัดกัน

ส่วนเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง เป็นครูผู้สอนและได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ที่มีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มย่อยอื่นๆ นั้น เพราะการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ทำให้เกิดความเข้มของสิ่งเร้าในการเกิดพฤติกรรมมากกว่าวิธีการอื่นๆ ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มากที่สุด และทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญ ผู้ตอบได้รับการตอบสนองความต้องการ ในชั้นที่ 4 ตามทฤษฎีมานุษยนิยมของมาสโลว์ ประกอบกับการติดต่อทาง โทรศัพท์เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two way communication) ทำให้ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากขึ้น ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารโดยการใช้โทรศัพท์ผู้ตอบเกิดความรู้สึกว่าอยู่ใกล้กันวิจัยมีระยะทางการสื่อสารใกล้ ได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับผู้วิจัยซึ่งตามแบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทางของการสื่อสารและทิศทางของการสื่อสาร จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ประกอบกับการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่ง

เป็นครูผู้สอนซึ่งเป็นระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่าหัวหน้าหมวดวิชาและผู้บริหารโดยที่ Wofford และคณะ (1977) กล่าวว่าระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสาร โดยผู้ที่มีตำแหน่งต่ำจะมีความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสารมากกว่าผู้ที่ตำแหน่งสูงจึงทำให้ผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ที่มีความจริงจังในการตอบแบบสอบถามมากกว่ากลุ่มย่อยอื่นๆ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยควรได้ติดต่อแจ้งให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้าเสียก่อน และน่าจะติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ ซึ่งจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบถามสูงที่สุด
2. งานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารหรือเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์การสูง ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีต่างๆเพื่อที่จะทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงขึ้น เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ การติดตามแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยยังสามารถใช้วิธีการติดตามแบบสอบถาม สำหรับการทวงถามกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบกลับแบบสอบถามได้ เพราะการติดตามทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับที่สูงขึ้นและความจริงจังในการตอบแบบสอบถามก็ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่ไม่มีติดตาม
4. หากผู้วิจัยต้องการที่จะให้ได้รับอัตราการตอบกลับที่สูงและผู้ตอบมีความจริงจังในการตอบสูงสุดเฉพาะผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอน ควรใช้เทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอยู่เป็นจำนวนมากและผลการวิจัยบางเรื่องสนับสนุนและโต้แย้งกันอยู่ น่าจะได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัย

(Meta Analysis) เพื่อศึกษาค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) ของตัวแปรต่างๆที่มีต่อ อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม อันจะทำให้ได้ข้อความรู้ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีการติดตามแบบสอบถามกับการปรับค่าของ แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบกลับแบบสอบถาม ว่าวิธีการใดสามารถประมาณค่า พารามิเตอร์ได้ถูกต้องมากกว่ากัน

3. ทดลองศึกษาผลของตัวแปรทั้ง 3 ที่มีต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ ส่งทางไปรษณีย์โดยอาจจะเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างประชากรหรือไม่ก็ได้ แต่ใช้วิธีการตรวจสอบ ความจริงใจของผู้ตอบวิธีการอื่นๆ อาจเป็นสเกลที่วัดการแกล้งตอบ (Faking) ความพึง ปรารถนาทางสังคม (Social desirability) หรือเซตของคำตอบ (Response set) เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ได้กับผลของงานวิจัยในครั้งนี้อันจะตรงกันหรือไม่