

วรรณคดีที่เกี้ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง ผลของรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับที่มีต่ออัตรา การตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความและ งานวิจัยที่เกี้ยวข้อง จึงได้สรุปรวบรวมและนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม

- ความหมายของแบบสอบถาม
- การสร้างแบบสอบถาม
- การส่งแบบสอบถาม
- ข้อดีและข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ตอนที่ 2 วิธีการกระตุ้นที่ทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามสูงขึ้น

ตอนที่ 3 ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี้ยวข้อง

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม

ความหมายของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลชนิดหนึ่ง ที่นิยมใช้กันมาก จึงมีผู้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้หลายท่านทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศดังนี้

English (1958: 434) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นกลุ่มของคำถามที่สร้างขึ้นมาอย่างปราณีต มีแบบแผน สำหรับให้กลุ่มตัวอย่างประชากรตอบตามความเป็นจริงเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง หรือข้อมูลของตัวผู้ตอบเอง แต่ไม่ใช่เพื่อทดสอบความสามารถของผู้ตอบ

Funk และ Wagnalls (1963: 1034) กล่าวว่าแบบสอบถามคือ ข้อความที่เขียน หรือพิมพ์เป็นคำถาม หรือประโยคบอกเล่า โดยเรียงลำดับข้อความเหล่านั้นตามเรื่องราวที่ต้องการศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะตอบข้อความนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ

Eysenck, Bene และ Weirzburg (1972: 115) ได้ให้คำจำกัดความของแบบสอบถามไว้ว่าเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบหนึ่งที่ประกอบด้วยกลุ่มของข้อความ

ที่มีโครงสร้างแน่นอน และคำตอบที่ได้เป็นข้อมูลของตัวผู้ตอบเองซึ่งอาจจะเป็นข้อเท็จจริง ลักษณะบุคลิกภาพ ความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้ตอบ โดยให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง

Berdie และ Anderson (1974: 11) ได้กล่าวว่า เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดแบบฟอร์มให้ผู้ตอบเขียนคำตอบด้วยตนเอง

สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ (2527: 99) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความสมัครใจ

อุทุมพร จามรมาน (2530: 1) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบเอง ปกติจะมีรายการข้อความ หรือคำถามหลาย ๆ ข้อที่รวมกันในบางครั้งแทนที่จะเป็นข้อความเพียงอย่างเดียว ก็เป็นภาพเพื่อวัดความคิดเห็นต่าง ๆ หรือวัดความจริงที่ยังไม่ทราบ

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2531: 179) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบซึ่งต้องถามให้ตรงและครบตามวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาที่ต้องการวิจัยเป็นสำคัญ

จากความหมายของแบบสอบถามข้างต้นพอสรุปได้ว่า แบบสอบถาม คือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยชุดของคำถามที่สร้างขึ้นอย่างมีแบบแผนมีเนื้อหาตรงและครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อวัดความคิดเห็นต่าง ๆ หรือวัดความจริงที่ยังไม่ทราบ

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีโอกาสสอบถามผู้วิจัยเกี่ยวกับข้อความที่ยังไม่เข้าใจชัดเจน และผู้ตอบจะต้องตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจของตนเอง ดังนั้นการสร้างแบบสอบถามจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างปราณีตและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้สูง แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับอีกทางหนึ่งด้วย (Berdie and Anderson, 1974: 25-26) จึงมีนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนักการศึกษาหลายท่านได้เสนอแนะวิธีสร้างแบบสอบถามที่ดีไว้สรุปเป็นขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหาหรือกำหนดประเด็นที่จะถามจากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรกก่อนแล้วแยก

เนื้อหาออกเป็นประเด็นย่อย ๆ โดยแต่ละข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหาเหล่านี้อาจทำได้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้สร้างเอง หรือจากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 2 การสร้างข้อคำถามและคำตอบ ผู้สร้างจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการสร้าง และจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบที่เหมาะสมสะดวกต่อการตอบ การประมวลผลตลอดจนการวิเคราะห์ ดังนั้นในการสร้างข้อคำถาม จึงมีผู้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ (จุมพล สวัสดิ์ธยากร, 2520: 158-159)

1. ควรตั้งคำถามชนิดที่ตอบง่าย ๆ หรือถามสิ่งที่อยู่รอบตัวก่อนทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจและตั้งใจที่จะตอบข้ออื่น ๆ ต่อไป
2. ควรตั้งคำถามชนิดที่ผู้ตอบมีส่วนได้ส่วนหนึ่ง จึงจะทำให้เขามีความเต็มใจที่จะให้คำตอบ
3. ควรตั้งคำถามให้สั้นกระชับรัด เข้าใจง่ายและได้ใจความ
4. ควรตั้งคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะวิจัย คือ ไม่ตั้งคำถามนอกเรื่อง เพราะนอกจากจะเสียเวลาแล้วยังไม่ได้ประโยชน์อีกด้วย
5. ควรตั้งคำถามชนิดที่จะนำตัวเลขมาสรปตารางวิเคราะห์ได้ง่ายโดยเฉพาะคำถามแบบปิดควรใช้มากกว่าคำถามแบบเปิด แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหัวข้อที่จะทำวิจัย
6. การตั้งคำถาม คำถามหนึ่ง ๆ ควรมีใจความเดียว
7. ควรตั้งคำถามโดยใช้ภาษาง่าย ๆ หรือภาษาท้องถิ่นนั้น ๆ และที่สำคัญไม่ควรใช้ศัพท์ทางวิชาการด้วย
8. ไม่ควรตั้งคำถาม ที่เป็นการชี้แนะให้ผู้ตอบเอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง
9. ควรตั้งคำถามให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันหรือเรียงลำดับกันเหมือนลูกโซ่
10. การวิจัยที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยการออกแบบสอบถามเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้โดยไม่เสียเวลาในการจัดลำดับใหม่

ขั้นที่ 3 การเรียงลำดับคำถาม เมื่อผู้วิจัยสร้างข้อคำถาม และคำตอบของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว ควรพิจารณาถึงการเรียงลำดับคำถาม เพื่อให้เกิดความสะดวกในการตอบโดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเป็นเรื่อง ๆ ไม่ว่าจะสืบสน ดังนั้น การเรียงลำดับคำถามควรยึดหลักดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาปริสัทธ, 2531: 175)

1. คำถามที่มีข้อความเกี่ยวข้อยกกัน ต่อเนื่องกัน หรืออยู่ในเรื่องราว

เดี๋ยวกันควรเรียงไว้ใกล้กัน หรือไว้ในหมวดเดียวกัน

2. เรียงลำดับจากสิ่งที่คุ้นเคยมากที่สุดไปหาสิ่งที่คุ้นเคยน้อยที่สุด
3. เรียงคำถามทั่ว ๆ ไปไว้ก่อนคำถามที่เฉพาะเจาะจง จะช่วยให้ผู้ตอบเข้าใจคำถามทั่ว ๆ ไป ได้ดีขึ้น
4. คำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบควรเอาไว้ต้น ๆ
5. เรียงลำดับจากง่ายไปหายาก

ขั้นที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบ เรียงลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องคำนึงถึงคำชี้แจงหรือคำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องชี้แจงวิธีการตอบโดยละเอียด และชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจวิธีการตอบที่ถูกต้อง อาจมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงไม่ควรจะมีลักษณะเด่นหรือแตกต่างไปจากคำถามโดยพิมพ์ให้เป็นอักษรตัวใหญ่หรือสีเข้มกว่าคำถาม

ขั้นที่ 5 การทำบรรณาธิการ (Editing) เมื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อความ ข้อคำถามจนเป็นที่พอใจแล้วก็ควรมีการทำบรรณาธิการเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531: 176)

1. การจัดวางรูปแบบ (Format) เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษ ชนิดของตัวพิมพ์ ระบบการพิมพ์ตลอดจนการจัดหน้า ในการจัดวางรูปแบบนั้นควรจะได้คำนึงถึง ความสะดวกของผู้ตอบเป็นเกณฑ์ และในขณะที่เขียนก็ควรมีลักษณะที่โน้มน้าวใจให้อยากตอบด้วย

2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำ ประโยค การเรียงลำดับประโยค รวมทั้งตัวสะกดการันต์ให้ถูกต้อง

3. การจัดทำจดหมายนำ และแนะนำในการตอบแบบสอบถาม การทำจดหมายนำเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถามซึ่งจะต้องจัดทำไว้ให้เรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้น ๆ ว่า ต้องการอะไร จดหมายนำนี้ควรมีส่วนสำคัญมากที่จะทำให้เราได้รับแบบสอบถามคืนมาน้อยเพียงใด โดยปกติจดหมายนำจะมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 3.1 แจ้งให้ทราบถึง ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา วิธีการ และประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อโครงการนั้นสำเร็จ ตลอดจนชี้แจงถึงเหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้อตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นความสำคัญในทำนองที่ว่าผลสำเร็จของการวิจัยขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของท่าน

3.2 คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ส่งมาจะถือว่าเป็นความลับ จะไม่มีการเปิดเผยว่าเป็นคำตอบของผู้ใด

3.3 คำแนะนำในการตอบคำถาม

ขั้นที่ 6 การทดลองใช้ (try-out) เมื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นชุดเรียบร้อยแล้วก่อนจะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อน โดยส่งแบบสอบถามนั้นไปให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะใช้ศึกษาจำนวนหนึ่ง ซึ่งเหมาะสมกับเวลาและโอกาส แล้วนำผลการตอบนั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของ คำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถาม กระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจคำถามและตอบตรงตามที่ผู้สร้างคำถามไว้หรือไม่เพียงใด การเลือกคำตอบกระจายกันมากน้อยเพียงใด รวมทั้งนำผลการตอบมาลองวิเคราะห์ตามกระบวนการ และวิธีการทางสถิติที่ต้องการทำวิจัยจริง จะได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีข้อเสียข้อบกพร่องอะไรบ้าง จะได้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง นอกจากนี้ยังจะต้องนำแบบสอบถามนั้นไปวิเคราะห์หาคุณภาพด้วย

เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้ว ก็จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ต่อไป

การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาโดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี คือ การนำไปส่งด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) กับ การส่งทางไปรษณีย์ (Mailed questionnaire)

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งด้วยตนเอง วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนัก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างจนถึงที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วกลับคืนในทันทีหลังจากที่ผู้ตอบได้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมากนิยมทำกันอย่างกว้างขวาง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุดเพื่อจะรู้ว่าแบบสอบถามฉบับนั้นส่งไปให้ใคร จะทำให้สะดวกเมื่อต้องการจะติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามฉบับนั้นกลับคืนตามกำหนดเวลา

2.2 จ่าหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุชื่อ ชื่อสกุล จะดีกว่าใช้ชื่อตำแหน่งแต่เพียงอย่างเดียว

2.3 จ่าหน้าถึงผู้วิจัย หรือผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ชัดเจน

2.4 ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ทั้งการส่งไปและส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจทำโดยการพับตัวแบบสอบถามหรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับตอนผู้วิจัยส่งไปก็ต้องพับให้ส่วนที่มีชื่อผู้รับออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างในพร้อมกับติดแสตมป์ด้วย แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซองจะต้องแนบซองที่มีชื่อที่อยู่ของผู้วิจัยซึ่งติดแสตมป์ไว้ เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย

ข้อดีและข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531: 178-179)

ข้อดีของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์
2. ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ และยังสามารถเลือกตอบในขณะที่มีเวลาว่าง และเวลาที่ต้องการจะตอบได้ด้วย
3. สะดวกเมื่อต้องรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่มีจำนวนมาก
4. ข้อความที่ตอบเป็นแบบเดียวกัน ทำให้สรุปผลได้ง่ายเพราะผู้ตอบต้องตอบข้อความที่เหมือนกัน และแบบฟอร์มเดียวกัน เป็นการควบคุมสภาวะการให้คล้ายคลึงกัน
5. ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง
6. ผู้ตอบมีเวลานานพอที่จะใคร่ครวญหาคำตอบที่ตนแน่ใจจริง ๆ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น
7. การส่งแบบสอบถามไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นพิเศษ เหมือนกับวิธีการสังเกตและวิธีการสัมภาษณ์
8. สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกัน จึงทำให้การตอบได้แสดงถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ในเวลาใกล้เคียงกัน ในกรณีที่ตอบทันที
9. ถ้าส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จะถึงมือผู้รับแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้าน ไม่ว่างหรือไม่ยินดีพบผู้สัมภาษณ์

ข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

1. ขาดการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง จึงไม่แน่ว่าจะได้ข้อมูลที่มาจากใจจริงของผู้ตอบหรือไม่
2. มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจไปอีกด้านหนึ่งอาจจะไม่ตอบมาเลย หรือไม่ก็ตอบมาไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือความต้องการของผู้วิจัย
3. มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนน้อย ทำให้ข้อสรุปที่ได้ไม่มั่นคงเท่าที่ควร
4. ไม่สามารถใช้กลับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านและเขียนหนังสือไม่ออก
5. โดษปกติแบบสอบถามจะมีขนาดสั้นกระทัดรัด จึงมีข้อคำถามได้จำนวนจำกัด
6. ไม่สามารถกลับไปสอบถามหาคำตอบที่แท้จริงได้
7. ผู้ตอบอาจไม่เห็นความสำคัญ จึงละเลยไม่ตอบ หรือขาดการพิจารณาในการตอบให้รอบคอบ ทำให้ขาดความเชื่อถือได้
8. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้ตอบเองแต่ให้ผู้อื่นตอบแทนก็ได้ ซึ่งจะทำให้ผลที่ได้ผิดพลาดไป

ตอนที่ 2 วิธีการกระตุ้นที่ทำให้อัตราการตอบแบบสอบถามสูงขึ้น

เนื่องจากข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ คือ อัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร และจากการวิจัยของ NEA พบว่า ข้อมูลของแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ต้องมีจำนวนการตอบกลับมากกว่า 90% ของจำนวนที่ส่งไป (อุทุมพร จามรมาน, 2530: 3) จึงทำให้นักวิจัยหลายท่านได้พยายามคิดหา วิธีการที่จะกระตุ้นให้อัตราการตอบแบบสอบถามสูงขึ้น ดังนี้

Kanuk และ Berenson (1975: 440) ได้เสนอวิธีการกระตุ้นการตอบแบบสอบถามกลับไว้ 2 แบบ คือ

1. การกระตุ้นในช่วงเวลาที่ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ
 - 1.1 ช่วงเวลาก่อนการส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การแจ้งให้ผู้ตอบทราบเป็นการล่วงหน้า ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้จดหมายหรือโทรศัพท์ เพื่อเป็นการขอความร่วมมือไว้ล่วงหน้า
 - 1.2 ช่วงเวลาระหว่างการส่งแบบสอบถาม ได้แก่ การส่งทางไปรษณีย์แบบธรรมดา ไปรษณีย์อากาศ ลงทะเบียน หรือแบบพิเศษ
 - 1.3 ช่วงเวลาหลังจากส่งแบบสอบถามออกไปแล้ว ได้แก่ การติดตาม

แบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืน การติดตามนี้มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนหรือขอร้องให้ผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนอีกครั้งหนึ่ง

2. กระตุ้นโดยใช้เทคนิควิธี ได้แก่ ความยาวของแบบสอบถาม หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน การส่งพร้อมแนบซองจดหมายและติดแสตมป์สำหรับการส่งกลับ การใช้จดหมายแบบเจาะจงบุคคล ข้อมูลที่ถาม การออกแบบ สีของกระดาษ และหมึกพิมพ์ การปิดบังชื่อผู้ตอบ การให้ของตอบแทน และการกำหนดวันส่งกลับ

Linsky (1975: 83-99) ได้เสนอเทคนิคในการกระตุ้นอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. องค์ประกอบด้านกลไกและการรับรู้ (Mechanical and Perceptual Factors) ได้แก่ การติดต่อก่อนจะส่งแบบสอบถามไปให้ การใช้โปสการ์ดแนบไปกับแบบสอบถามซึ่งจะให้ผู้ตอบเขียนชื่อของตนเองแล้วส่งกลับเพื่อแสดงให้ผู้วิจัยทราบว่าได้ตอบแบบสอบถามกลับมาให้แล้ว การติดตามผล ประเภทของการส่ง ความยาวของแบบสอบถาม ระบบการพิมพ์หรือการอัดสำเนา แบบของการตอบ คือ การใช้ตัวเลขรหัสและสีของกระดาษพิมพ์

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางอ้อม ได้แก่ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ลักษณะของจดหมายนำ การใช้จดหมายแบบเจาะจงตัวบุคคล สถานภาพทางสังคมของผู้ตอบ คำขอร้องให้ช่วยตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน และการกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับ

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการดึงดูดใจทางตรง ได้แก่ การให้รางวัล หรือของตอบแทน

อุทุมพร จามรมาน (2530: 41-42) ได้เสนอกลยุทธในการทำให้อัตราการตอบสูงขึ้น ดังนี้

1. แบบสอบถามต้องสร้างให้มีลักษณะน่าสนใจ
2. ควรถามเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างรู้เรื่อง เพราะถ้าเป็นบุคคลที่รู้เรื่องที่ถามแล้ว เขาก็จะตอบแบบสอบถาม

3. ควรปิดสิ่งที่ตอบไว้เป็นความลับ

4. ในกรณีที่ผู้วิจัยทำการวิจัยของหน่วยงานราชการหรือเกี่ยวข้องกับทางราชการ ควรใช้ชื่อหน่วยงานเป็นสถานที่ติดต่อ หรืออ้างอิงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ผู้ตอบเห็นคุณค่าของงานวิจัย

5. การส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบนั้น ควรส่งไปยังสถานที่ทำงานของผู้ตอบ

6. การกำหนดวันส่งกลับ ควรระบุเป็น "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" มากกว่าการระบุวันที่แน่นอน

7. ควรใส่รหัสไว้ที่แบบสอบถาม เพื่อจะได้ทราบว่าใครยังไม่ตอบ จะได้ติดตามได้ถูกต้อง

8. งานวิจัยบางเรื่องอาจต้องมีสิ่งล่อให้บุคคลตอบแบบสอบถาม เช่น ใ้รางวัลเป็นเงิน หรือสิ่งของ

9. ควรลงทะเบียนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพื่อจะได้ถึงมือผู้รับและทำให้ทราบถึงสาเหตุของการไม่ตอบ

10. ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ควรจดบันทึกไว้ว่า ส่งให้ใครเมื่อไร จะได้ติดตามได้ถูก

ตอนที่ 3 ตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยของ นักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ที่ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทั้งต่างประเทศและในประเทศไทย พบว่ามีตัวแปรที่มีผลต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าก่อนจะส่งแบบสอบถามไปให้

จากการศึกษาพบว่า การแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าทำได้โดยการไปติดต่อด้วยตนเองก่อนส่งแบบสอบถามไป การส่งจดหมายนำไปให้ก่อน (Pre-letter) และการใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อน ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้าหลายท่าน ดังนี้

Durant และ Mass (1961, quoted in Linsky, 1975: 84) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการไปติดต่อด้วยตนเอง พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการติดต่อล่วงหน้าคิดเป็นร้อยละ 84 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อล่วงหน้าคิดเป็นร้อยละ 74

Ford (1968, quoted in Linsky, 1975: 84) ได้ทดลองศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้าโดยใช้จดหมายนำ และทำการทดลองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในครั้งแรก พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ใช้จดหมายนำ และกลุ่มที่ไม่ได้ใช้จดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 39.6 และร้อยละ 32.9 ตามลำดับ ในครั้งที่สองพบว่าอัตราการตอบของกลุ่มที่ใช้จดหมายนำและกลุ่มที่ไม่ได้ใช้จดหมายนำ คิดเป็นร้อยละ 21 และร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

Heaton (1965, quoted in Linsky, 1975: 84) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้า พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 27.1 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 21.6

Stafford (1966, quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อน คิดเป็นร้อยละ 68.2 และกลุ่มที่ไม่ได้มีการติดต่อกับโทรศัพท์ไปก่อนคิดเป็นร้อยละ 20.5

สุชีรา กัทราศุวรัตน์ (2531) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมายนำ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 77.25 และ 65.50 ตามลำดับ

2. ตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ

2.1 หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน

นักวิจัยส่วนมากเชื่อกันว่า ลายมือชื่อ หรือการประทับตราของหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยอยู่ จะช่วยทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น ดังผลการวิจัยของ Rocher (1963: 299-302) พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่มีลายมือชื่อของผู้ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัย (Director of Rehabilitation) สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับแบบสอบถามที่ไม่มีลายมือชื่อผู้อำนวยการสถาบัน คือ ร้อยละ 81 และร้อยละ 55 ตามลำดับ

Scott (1961, quoted in Linsky, 1975: 95-96) ได้ทดลองโดยใช้หน่วยงาน 3 แห่ง คือ คณะรัฐบาลอังกฤษ (The British Government) โรงเรียนเศรษฐศาสตร์และการปกครองของกรุงลอนดอน (The London School of Economics and Political Science) สถาบันวิจัยการตลาด (The British Market Research Bureau) พบว่า อัตราการตอบกลับเมื่อทำการทดสอบ ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 93.3 ร้อยละ 88.7 และร้อยละ 90.1 ตามลำดับ แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ 1 กับกลุ่มที่ 2 ปรากฏว่า แตกต่างกัน แสดงว่าถ้าให้หน่วยราชการสนับสนุนจะได้รับการตอบกลับมากกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Brunner และ Carroll (1974, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 443) พบว่า ถ้าใช้ชื่อมหาวิทยาลัยสนับสนุนการวิจัย อัตราการตอบกลับจะมากกว่าการใช้ชื่อหน่วยงานอื่น

2.2 ค่าขึ้นต้นจดหมายนำ

ค่าขึ้นต้นจดหมายนำที่ศึกษากันแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ แบบเจาะจงผู้ตอบ และไม่เจาะจงผู้ตอบ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

Carpenter (1974, quoted in Linsky, 1975: 93) ได้ทดลองศึกษาค่าขึ้นต้นจดหมายนำโดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม พบว่า อัตราการตอบของทั้ง 3 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 72.2, 66.0 และ 64.3 ตามลำดับ

Frazier และ Bird (1958, quoted in Linsky, 1975: 93) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงและแบบไม่เจาะจงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 34.3 และร้อยละ 27.9 ในการทดลองครั้งแรกและร้อยละ 26.4 กับร้อยละ 19.2 ในการทดลองครั้งที่สอง

2.3 การระบุตำแหน่งหรือคุณวุฒิของผู้วิจัยในจดหมายนำ

จากผลการวิจัยของ Rocher (1963: 299-302) พบว่า การระบุตำแหน่ง หรือคุณวุฒิของผู้วิจัยกับการไม่ระบุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 81 กับร้อยละ 33

พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบเมื่อผู้ลงนามในจดหมายนำของแบบสอบถามมีตำแหน่งต่างกัน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่า ไม่พบความแตกต่างของอัตราการตอบเมื่อผู้ลงนามในจดหมายนำมีตำแหน่งต่างกัน คือ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครฝ่ายการศึกษา, ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา, ผู้อำนวยการกองโรงเรียน และผู้อำนวยการหน่วยศึกษานิเทศก์ ทั้ง 3 ช่วง คือ ช่วงก่อนติดตาม (ร้อยละ 64.33, 61.67, 64.67 และ 63.33) ช่วงการติดตามครั้งที่ 1 (ร้อยละ 75.67, 71.00, 78.33 และ 75.00) และช่วงการติดตามครั้งที่ 2 (ร้อยละ 84.67, 80.33, 84.00 และ 81.00) ตามลำดับ

2.4 การออกจดหมายนำโดยบุคคลที่ต่างกัน

จากผลการวิจัยของ สุเทพ ไชยบุตร (2527) ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า จดหมายนำที่ออกโดยบุคคลที่ต่างกัน คือ หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมโรงเรียน กรมสามัญศึกษา หัวหน้าภาควิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตัวผู้วิจัยเอง ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน (ร้อยละ 75.38, 73.08 และ 71.54 ตามลำดับ)

2.5 ค่าขอร้องให้ช่วยตอบ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยไม่มีโอกาสได้พบกับผู้ตอบโดยตรง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเขียนค่าขอร้องให้ช่วยตอบ เพื่อให้ผู้ตอบให้ความร่วมมือในการตอบ จึงมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับค่าขอร้องให้ช่วยตอบในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

Champion และ Sear (1969, quoted in Linsky, 1975: 95) ได้ทดลองใช้คำว่า "เพื่อเห็นแก่ผู้อื่น" (altruistic) และ "เพื่อเห็นแก่ตนเอง" (egoistic) ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มแรกเป็นร้อยละ 33.2 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มหลัง คือร้อยละ 36.8

May (1960, quoted in Linsky, 1975: 95) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับการขอเรื่อง โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกใช้การขอเรื่องอย่างเดี่ยว กลุ่มที่สองใช้การขอเรื่อง และให้คำมั่นสัญญาว่าจะส่งผลการวิจัยไปให้ และกลุ่มที่สามใช้จดหมายนำที่ไม่มีขอเรื่อง ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับลดลง คือ กลุ่มแรกคิดเป็นร้อยละ 13 กลุ่มที่สองคิดเป็นร้อยละ 12 และกลุ่มที่สามคิดเป็นร้อยละ 35

2.6 การให้คำมั่นสัญญา

การให้คำสัญญาในจดหมายนำ แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ สัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ (Anonymity) เพื่อให้ผู้ตอบสบายใจในการตอบ และสัญญาว่าจะให้ของตอบแทน (Reward) เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ตอบร่วมมือในการตอบ ซึ่งมีผู้ได้ศึกษาวิจัยไว้หลายท่าน ดังนี้

Andreason (1970, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 446) ได้ทดลองใช้จดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบพร้อมกับให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ และจดหมายนำแบบไม่เจาะจงพร้อมกับให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ ผลปรากฏว่า กลุ่มแรกได้อัตราการตอบกลับน้อยกว่ากลุ่มหลัง แต่ผลการทดลองของ Scott (1961, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 446) พบว่า การให้ผู้ตอบระบุชื่อหรือไม่นั้น ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน

Nederhof (1982, quoted in Bailey, 1987: 158) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนเป็นปากกา พบว่า การให้สิ่งตอบแทนจะช่วยให้อัตราการตอบเพิ่มขึ้นในระยะแรก แต่ถ้าใช้ในระยะการติดตามอัตราการตอบจะเท่าเดิม นั่นคือ สิ่งตอบแทนจะไม่ส่งผลต่ออัตราการตอบในระยะการติดตาม

สุภาพร โภเชิงกุล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มผู้ตอบที่ไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่ากลุ่มผู้ตอบที่ต้องระบุชื่อ (ร้อยละ 84.64 และ 75.00 ตามลำดับ)

อัญชลี ดงมัน (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าในระยะติดตาม

2.7 การกำหนดวันส่ง

Henry (1976: 374-375) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับกับกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ ปรากฏผลว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ สูงกว่า กลุ่มที่ไม่มีกำหนดวันส่งกลับอย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 18.0 ตามลำดับ ในระยะก่อนการติดตาม และ

ได้สรุปว่าการกำหนดวันส่งกลับจะมีผลต่ออัตราการตอบในระยะก่อนการติดตามแต่จะไม่มีผลในระยะการติดตาม

Nevin และ Ford (1976: 116-118) ได้ทดลองกำหนดวันส่งเป็น 5 วัน 7 วัน และ 9 วัน ผลปรากฏว่าอัตราการตอบกลับทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 43.0, 48.5 และ 53.4 ตามลำดับ และได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ 2 ข้อ คือ ข้อแรกถ้ายึดการกำหนดวันส่งออกไปจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูงขึ้น ข้อที่สองคือ อัตราการตอบกลับจะมากในช่วง 7 วัน ดังนั้น เวลา 7 วัน หลังจากส่งแบบสอบถามถือเป็นเวลามาตรฐานสำหรับการส่งแบบสอบถาม

Roberts, McCrory และ Forthofer (1978: 407-410) ได้ทำการทดลองเพื่อหาหลักฐานในการส่งเสริมการใช้การกำหนดวันส่งกลับเป็นตัวกระตุ้นการตอบแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับอย่างมีนัยสำคัญ

Bender (1967, quoted in Bailey, 1987: 162) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเดือนที่เหมาะสมในการส่งแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบ พบว่า เดือนมีนาคมเป็นเดือนที่ได้รับอัตราการตอบสูงที่สุด รองลงมา คือ เดือนเมษายน และต่ำที่สุดคือเดือนกุมภาพันธ์ ในทำนองเดียวกัน NEA (1930, quoted in Bailey, 1987: 162) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบ พบว่า เดือนที่ได้รับอัตราการตอบสูงที่สุด คือ เดือนกันยายนหลังจากนั้นจะค่อย ๆ ลดลงจากร้อยละ 76 ในเดือนกันยายนเป็นร้อยละ 61 ในเดือนพฤษภาคม

Goldstein และ Kroll (1957, quoted in Bailey, 1987: 158) ได้ทดลองใช้การกำหนดวันส่งในจดหมายนำ และจดหมายติดตาม พบว่าอัตราการตอบกลับนั้นสูงถึงร้อยละ 98.6

Scott (1961, quoted in Bailey, 1987: 161) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบ พบว่า อัตราการตอบของกลุ่มที่ส่งแบบสอบถามตอนต้นสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่ส่งแบบสอบถามตอนปลายสัปดาห์ สรุปได้ว่า การส่งแบบสอบถามตอนต้นสัปดาห์จะดีกว่า

สุชีรา กัทธาสุตวรรตน์ (2531) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ พบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับกับกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ ทั้ง 3 ช่วงของการส่ง คือ ก่อนการติดตาม (ร้อยละ 73.25 , 69.50) ติดตามครั้งที่ 1 (ร้อยละ 87.00, 84.75) ติดตามครั้งที่ 2 (ร้อยละ 96.50, 96.50) ตามลำดับ

2.8 ลายเซ็นของผู้วิจัย

ลายเซ็นของผู้วิจัยที่เขียนในจดหมายนำทำได้ 2 แบบ คือ ผู้วิจัยเซ็นชื่อในแบบสอบถามด้วยตนเองทุกฉบับ กับการที่ผู้วิจัยเซ็นชื่อในกระดาษไขก่อนแล้วจึงนำไปอัดสำเนาหรือถ่ายเอกสาร

Kawash และ Aleamoni (1971: 589-592) ได้ทดลองโดยกลุ่มแรกส่งจดหมายนำพร้อมลายเซ็นจริง กลุ่มหลังส่งจดหมายนำที่มีลายเซ็นของผู้วิจัยซึ่งเป็นแบบอัดสำเนา ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 28.52 และ ร้อยละ 27.18

3. ข้อมูลที่ถาม

ข้อมูลที่ถามในแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นสิ่งที่ต้องระวัง เพราะอาจจะมีผลต่ออัตราการตอบกลับ ซึ่งนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ถามเป็น 2 แบบ คือ คำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ และคำถามที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ ของผู้ตอบ ดังนี้

Butler (1973: 348-349) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับคำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ และคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในอัตราการตอบระหว่างคำถามที่มีผลสะท้อนและคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

Fisher (1974: quoted in Futrell and Swan, 1977: 612) ได้ทำการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างในอัตราการตอบของแบบสอบถาม ที่มีการลงชื่อ และไม่มีการลงชื่อผู้ตอบในคำถามที่ไม่มีผลสะท้อน แต่จะมีความแตกต่างในอัตราการตอบสำหรับคำถามที่มีผลสะท้อน

สุภาพร โภเชิงกุล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ สูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (ร้อยละ 82.50 และ 77.14 ตามลำดับ) ส่วนการให้ผู้ตอบระบุชื่อ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อ สูงกว่า แบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ และพบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคำถามกับการให้ลงชื่อ

นิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู สูงกว่า อัตราการตอบกลับคืนของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูอย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 66.33 และร้อยละ 60.67 ตามลำดับ ในระยะก่อนการติดตาม หลังการติดตาม พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีอัตราการตอบไม่แตกต่างกัน

4. รูปแบบการตอบ

Stevens (1974, อ้างถึงใน สุภาพร โภกเสงกุล, 2523: 38) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบการใช้รูปแบบการตอบ โดยการเขียนเป็นเลขรหัส กับการตอบคำถามแบบปลายเปิด-เปิด พบว่า ไม่มีความแตกต่างของผลการทดลองทั้ง 2 แบบ แต่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การตอบควรเขียนเป็นเลขรหัสจะดีกว่า เพราะว่าสะดวกต่อการตรวจและการนำเสนอข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ความยาวของแบบสอบถาม

เนื่องจากการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ มีข้อจำกัดในเรื่องของความยาวของแบบสอบถาม จึงมีนักวิจัยหลายท่านพยายามศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรนี้

Berdie (1973: 279-280) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่ยาว 1 หน้า 2 หน้า และ 4 หน้า โดยมีการควบคุมเนื้อหาของแบบสอบถามทั้ง 3 ขนาด ให้มีโครงสร้างอย่างเดียวกัน ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 64, 56 และ 42 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแบบสอบถามที่สั้นกว่ามีแนวโน้มที่จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แต่เมื่อทดสอบด้วยไคสแควร์ พบว่า ความยาวของแบบสอบถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบ

วิไลวรรณ ศากริมล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่า แบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 92.75 และ 89.00 ตามลำดับ) ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า และ 8 หน้า พบว่าไม่แตกต่างกัน

6. สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ของแบบสอบถาม

สีของกระดาษและหมึกพิมพ์เป็นสิ่งที่ทำให้แบบสอบถามน่าสนใจแต่ควรระมัดระวังการเลือกใช้สีให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง จึงมีนักวิจัยหลายท่าน ได้ศึกษาเกี่ยวกับสีของกระดาษและหมึกพิมพ์ที่เหมาะสม ดังนี้

Gulahorn (1975: 447) ได้ทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวและสีขาว พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวมีอัตราการตอบกลับ สูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว คือ ร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ แต่เมื่อทดสอบไม่พบความแตกต่าง

Bender และ Dunlap (1967, quoted in Linsky, 1975: 91) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว สีน้ำเงิน สีชมพู สีเหลือง สีเขียว และสีส้ม โดยทำเป็นรูปแบบของการโฆษณาสินค้า ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสีต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว และสีฟ้า สูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษขาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 93.67, 91.67 และ 86.67 ตามลำดับ)

สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน์ (2531) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสีของหมึกพิมพ์แบบสอบถาม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินและสีเขียวสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและสีดำ

7. ระบบการพิมพ์

การจัดพิมพ์แบบสอบถามทำได้ 2 แบบ คือ ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์ โดยใช้การเรียงพิมพ์ และใช้การพิมพ์ตัดลงในกระดาษไขแล้วจึงนำไปอัดสำเนา ซึ่งมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับระบบการพิมพ์ ดังนี้

Ford (1968, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 446) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบสอบถามที่ใช้ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์ และการพิมพ์ลงไข แล้วนำไปอัดสำเนา ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 22 และ 20 ตามลำดับ

Scott (1961, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 440) ได้ทดลองเปรียบเทียบระหว่าง ระบบการพิมพ์จากโรงพิมพ์ กับการพิมพ์ลงไข แล้วนำไปอัดสำเนา ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละ 95.2 และร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

วิจิตรา ประสาทเวชกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดหน้า และการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้า สูงกว่า แบบสอบถามธรรมดา (ร้อยละ 68.83 และ 59.50 ตามลำดับ) และยังไม่มียุทธวิธีเพียงพอที่จะสรุปว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซต สูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนา และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการจัดหน้ากับระบบการพิมพ์

8. ประเภทของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

เนื่องจากการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับผู้วิจัย จึงมีนักวิจัยให้ความสนใจกับประเภทของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ดังนี้

Kephart และ Bressler (1958, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 444) ได้ทดลองเปรียบเทียบอัตราตอบจากการส่ง 3 แบบ คือ แบบชั้นหนึ่ง แบบไปรษณีย์อากาศ และการส่งแบบพิเศษ ผลปรากฏว่า อัตราการตอบของการส่งแบบพิเศษสูงกว่าแบบชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 66 และ ร้อยละ 32 ตามลำดับ อัตราการตอบของการส่งทางไปรษณีย์อากาศ สูงกว่าแบบชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 60 และ ร้อยละ 32 ตามลำดับ ส่วนการส่งทางไปรษณีย์อากาศและการส่งแบบพิเศษนั้นไม่แตกต่างกัน

Watson (1965, quoted in Kanuk and Berenson, 1975: 443) ได้ทดลองศึกษาการส่งแบบสอบถามแบบชั้นสามกับแบบชั้นหนึ่ง พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่ม

อัญชลี คงมั่น (2523) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน และโดยไปรษณีย์ธรรมดา พบว่า อัตราการตอบของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 64.29 และ 57.14 ตามลำดับ)

9. สถานที่รับแบบสอบถาม

สถานที่รับแบบสอบถามที่นักวิจัยสนใจศึกษา คือ ที่บ้านและที่ทำงาน ดังผลการวิจัยของ Alutto (1970, อ้างถึงใน สุเทพ ไชยบุตร, 2527: 25) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถามและลักษณะของแบบสอบถาม พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามปลายปิดไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานที่รับแบบสอบถาม คือ ที่บ้าน หรือที่ทำงานของผู้ตอบ แต่ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแล้ว การส่งแบบสอบถามปลายเปิดไปให้ผู้ตอบที่ทำงานจะได้รับอัตราตอบกลับ สูงกว่า การส่งไปให้ตอบที่บ้าน

สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานที่รับของแบบสอบถาม คือ ที่บ้าน และที่ทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบที่บ้านหรือที่โรงเรียน ไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 74.87 และ 71.79 ตามลำดับ)

10. สถานภาพทางสังคมของผู้ตอบ

Green และ Stager (1986: 203-205) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบที่มีต่ออัตราตอบโดยเปรียบเทียบอัตราตอบเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงของการส่งแบบสอบถามครั้งแรก ช่วงของการติดตามครั้งที่ 1 และช่วงของการติดตามครั้งที่ 2 พบว่า อัตราการตอบของเพศชายในช่วงของการส่งแบบสอบถามครั้งแรก สูงกว่าเพศหญิง แต่ในช่วงของการติดตามอัตราตอบของเพศหญิงสูงกว่า

Scott (1961, quoted in Bailey, 1987: 159-160) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า คนที่ไม่ตอบส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำ และ

เป็นหญิงที่แต่งงานแล้ว มากกว่า หญิงที่ยังไม่แต่งงาน ส่วนอัตราการตอบของเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน แต่อัตราการตอบของหญิงที่แต่งงานแล้ว สูงกว่า หญิงที่ยังไม่แต่งงาน และกลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ดังนั้น กลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีแนวโน้มที่จะไม่ตอบแบบสอบถามมากกว่ากลุ่มอื่น แต่เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ Scott ยังพบอีกว่า อัตราการตอบของกลุ่มคนที่มีอาชีพที่ต้องใช้แรงงานกับกลุ่มคนที่มีอาชีพที่ไม่ต้องใช้แรงงานไม่แตกต่างกัน

11. การติดตามและการเตือน

การติดตามแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ได้ผลมากที่สุดในการกระตุ้นให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้น ดังผลการวิจัยของ

Watson (1965, quoted in Linsky, 1975: 86) ได้ศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับ โดยใช้วิธีการติดตาม 3 แบบ คือ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร และไม่มีการติดตาม พบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 3 กลุ่มคิดเป็น ร้อยละ 46, 37 และ 30 ตามลำดับ

Heberlein และ Baumgartner (1981, quoted in Bailey, 1987: 163) ได้ทดลองศึกษาถึงผลของการเตือนที่มีต่ออัตราการตอบ พบว่า การเตือนทำให้อัตราการตอบเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6 ถึง ร้อยละ 9

Scott (1961, quoted in Bailey, 1987: 163) ได้ศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบระหว่างกลุ่มที่มีการติดตาม 2 ครั้ง กับกลุ่มที่ไม่มีการติดตาม พบว่า อัตราการตอบของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน คือ ร้อยละ 95.6 และ ร้อยละ 74.8 ตามลำดับ นอกจากนี้ Scott ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับการเตือน พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่มีการเตือน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 93.2 และกลุ่มที่มีการเตือน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.9

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษาวิธีการติดตามโดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ติดตามแบบสอบถามโดยการใช้การ์ดสูงกว่ากลุ่มที่ติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการ และกลุ่มที่ใช้จดหมายแบบไม่เป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 95.50, 85.75 และ 90.25 ตามลำดับ)

จากการศึกษาวรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ทั้งต่างประเทศและในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก สำหรับในประเทศไทยได้มีการศึกษาการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยเน้นในเรื่องขององค์ประกอบด้านกลไกและ

และการรับรู้ ตามที่ Linsky (1975: 83-99) ได้เสนอไว้ ได้แก่ สีของกระดาษ ความยาวของแบบสอบถาม ระบบการพิมพ์ การติดต่อผู้ตอบแบบสอบถามก่อนจะส่งแบบสอบถามไปให้ และการติดตาม ซึ่งทำให้ได้อัตราการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

วิจิตรา ประสาทเวชกุล (2523) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.42, 58.50 และ 64.17 ตามลำดับ

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.66, 90.50 ตามลำดับ

สุภาพร โภเชิงกุล (2523) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.64, 69.11 และ 79.82 ตามลำดับ

อัญชลี คงมั่น (2523) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.71, 65.71 และ 79.52 ตามลำดับ

สุเทพ ไชยบุตร (2527) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 1 ครั้ง รวมคิดเป็นร้อยละ 73.33

พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63.50, 75.00 และ 82.50 ตามลำดับ

สุชีรา กัทราษฎร์วรรณ (2531) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามในช่วงก่อนการติดตาม และภายหลังการติดตาม 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.38, 85.88 และ 94.88 ตามลำดับ

จากผลของอัตราการตอบแบบสอบถามที่ผ่านมา พบว่า ยังไม่สูงนัก และเนื่องจากการวิจัยของ NEA พบว่า ข้อมูลของแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ ควรมีจำนวนการตอบกลับมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อุทุมพร จามรมาน 2530: 3) ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการศึกษาการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในเรื่องขององค์ประกอบเกี่ยวกับการดึงดูดใจทางอ้อม (Linsky 1975: 83-99) คือ รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับว่าจะมีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางที่จะพัฒนาวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ ก้าวหน้า และเหมาะสมกับลักษณะของคนไทย