

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้จากเอกสาร บทความ และ รายงานการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จึงได้สรุปรวบรวมและนำเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้าง และหลักการของแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งล่วงหน้าและการติดตาม เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์
- ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้าง และหลักการของแบบสอบถาม

ความหมายของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ จึงมีผู้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนี้

Schuessler (1964: 47) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้ว่า เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันชุดหนึ่งที่สร้างขึ้น เพื่อให้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Eysenck, Berne และ Weirzburg (1972: 115) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลแบบหนึ่งที่ประกอบด้วยกลุ่มของข้อความที่มีโครงสร้างแน่นอน สิ่งที่ต้องการจากแบบสอบถามคือคำตอบที่เป็นข้อมูลของผู้ตอบเอง อาจจะเป็นข้อเท็จจริง ลักษณะบุคลิกภาพ ความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบ โดยให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง

Good (1973: 464-465) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถาม คือ รายการของคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่ต้องการศึกษา และแบบสอบถามแต่ละชุดจะต้องมีข้อเสนอแนะ หรือมีคำตอบของแต่ละข้อสำหรับให้ผู้ตอบเลือก

Berdie และ Anderson (1974: 11) กล่าวถึงแบบสอบถามว่าเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดรูปแบบให้ผู้ตอบเขียนคำตอบด้วยตนเอง

Yaromko และคณะ (1980: 30) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นกลุ่มของคำถามตามหัวข้อที่กำหนด ซึ่งไม่ได้วัดความสามารถของผู้ตอบ แต่ใช้วัดความคิดเห็น ความสนใจปัญหาส่วนตัว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2523: 21) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามว่าเป็นรายการคำถามหรือชุดของคำถามที่เราคิดขึ้น เพื่อเตรียมไว้ถามผู้ที่ทราบข้อมูลตามที่เรากำลังต้องการทราบ อาจจะถามเองหรือให้ผู้อื่นไปถามหรือส่งแบบสอบถามไปให้กรอกตามแบบฟอร์มคำถามที่กำหนดให้ แล้วนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์แปลความหมายต่อไป

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2530: 81-117) กล่าวถึงแบบสอบถามว่า เป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้ เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และรายการคำถามนี้ส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความสมัครใจ เราใช้แบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมปกติ

อุทุมพร จามรมาน (2530: 1) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบเอง ปกติจะมีรายการข้อความหรือคำถามหลายหัวข้อรวมกัน บางครั้งแทนที่จะเป็นข้อความก็เป็นภาพ เพื่อวัดความคิดเห็นต่างๆ หรือวัดความจริงที่ยังไม่ทราบ

บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์ (2531: 179) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบ ซึ่งต้องถามให้ตรงและครบตามวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหาที่ต้องการวิจัยเป็นสำคัญ

จากความหมายของแบบสอบถามข้างต้น พอสรุปได้ว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามโครงสร้างของเนื้อหาและจุดประสงค์ที่แน่นอน เป็นรายการของข้อความที่มีความสัมพันธ์กันชุดหนึ่ง เพื่อวัดความคิดเห็น หรือความจริงที่ยังไม่ทราบ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง

### ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นิยมใช้กันในปัจจุบันอาจแบ่งเป็น 2 ประเภทคือแบ่งตามรูปแบบ (Forms) ของแบบสอบถาม และแบ่งตามลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถาม

แบ่งตามรูปแบบ (Forms) ของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 รูปแบบ (เชิดศักดิ์ โฉวาสินธุ์ 2527: 65) คือ

1. แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed form) เป็นแบบสอบถามที่จัดเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น แบบสอบถามปลายปิดมี 5 ชนิด (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ 2531: 51) ดังนี้

1.1 แบบคำตอบสองคำตอบ (Dichotomous Questions) รูปแบบนี้ให้ผู้ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ใช่-ไม่ใช่ ถูก-ผิด เป็นต้น

1.2 แบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice Questions) แบบนี้แต่ละคำถามจะมีหลายคำตอบและจำนวนคำตอบไม่จำเป็นต้องเท่ากัน แล้วแต่สถานการณ์ของคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่ผู้ตอบต้องเลือกหนึ่งคำตอบ

1.3 แบบคำถามให้เลือกตอบหลายคำตอบ รูปแบบนี้คล้ายข้อสอบ แต่ให้ตอบได้หลายคำตอบ

1.4 แบบคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ ผู้ตอบต้องตอบคำถามที่กำหนดให้ได้โดยเรียงลำดับคำตอบ

1.5 แบบประเมินค่า (Rating Scale) รูปแบบนี้คล้ายกับแบบคำถามให้เลือกตอบแต่การให้เลือกนั้นมีลักษณะเปรียบเทียบตามปริมาณที่จัดเรียงไว้ตามลำดับ รูปแบบของคำตอบจะมีตั้งแต่ 2 คำตอบ ถึง 15 คำตอบ แต่โดยทั่วไปนิยมเพียง 2 - 7 คำตอบ

2. แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Opened Form) เป็นรูปแบบคำถามในลักษณะที่ถามอย่างกว้างๆเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเสรี มักใช้เมื่อต้องการข้อมูลที่ซับซ้อนและนิยมใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามปลายปิด

3. แบบสอบถามชนิดรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบสอบถามที่ใช้รูปภาพเร้าใจให้ผู้ตอบตอบ อาจเป็นคำพูด ข้อความ หรือรูปภาพก็ได้ มักนิยมใช้กับเด็กหรือผู้ใหญ่ที่มีการศึกษาจำกัด

แบ่งตามลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถาม อาจแบ่งได้เป็น 3 แบบ (Eysenck and Other 1972: 116) คือ

1. แบบสอบถามซึ่งถามข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่มุ่งถามข้อความจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ เช่น อายุ เพศ รายได้ แบบสอบถามชนิดนี้มักจะใช้ร่วมกับแบบสอบถามความคิดเห็นหรือแบบสอบถามบุคลิกภาพ

2. แบบสอบถามซึ่งถามความคิดเห็น (Opinion Questionnaire or Pinionaire) เป็นการถามความคิดเห็นของผู้ตอบตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้

3. แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ (Personality Questionnaire) เป็นการถามเกี่ยวกับทัศนคติ ทฤษฎีทางบุคลิกภาพและลักษณะต่างๆ ที่แสดงออก

### การสร้างแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายโดยแบบสอบถามที่ใช้กันมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามย่อมมีความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากขึ้น ในการสร้างแบบสอบถามนักวิจัยจึงจำเป็นต้องใช้ความรู้และความสามารถเป็นพิเศษ ซึ่งก่อนที่จะถึงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยจะต้องดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนของการวิจัยมาแล้วเป็นอย่างดี มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างปราณีต และละเอียดรอบคอบ ตลอดจนได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องที่จะวิจัยนั้นเป็นอย่างดีแล้ว เพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับอีกทางหนึ่งด้วย (Berdie and Anderson 1974: 25-26) สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์ (2521) ได้เสนอแนะวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ดีไว้สรุปเป็นขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหา หรือประเด็นที่จะถามจากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรก โดยพยายามแยกเนื้อหาออกเป็นข้อย่อยๆ ให้ละเอียด และทุกข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหานี้อาจทำได้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้สร้างเอง หรือจากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามและคำตอบ ในการสร้างคำถามและคำตอบสำหรับแต่ละหัวข้อย่อยนั้นจะต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสม สอดคล้องต่อการตอบ การประมวลผล ตลอดจนการวิเคราะห์

ในการสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยนั้น ได้มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ในการสร้างไว้หลายท่าน เช่น

Berdie และ Anderson (1974: 41 - 45) ในการสร้างแบบสอบถามนั้น  
ต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. ก่อนจะตั้งคำถามใดๆ ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบสามารถตอบคำถามที่ถูกต้องได้
2. ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบทราบดีว่าต้องการข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น
3. ในแต่ละข้อควรมีคำถาม 1 ประเด็นเท่านั้น
4. หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์หรือกริยาวิเศษ เพราะจะทำให้คำถามไม่ชัดเจน
5. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เข้าใจยาก หรืออาจเข้าใจไม่ตรงกัน
6. ไม่ใช่คำที่มีความหมายได้หลายทาง
7. หลีกเลี่ยงการใช้คำประเภทที่กระทบกระเทือนความรู้สึกของผู้ตอบ
8. หลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธ โดยเฉพาะคำถามปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ ควรใช้

ประโยคคำถามธรรมดา

9. การใช้คำย่อต้องระมัดระวัง ใช้เมื่อแน่ใจว่าผู้ตอบทุกคนรู้จักคำย่อนั้น
10. ไม่ควรถามคำถามประเภท ถ้าตอบใช่ .... แล้ว เช่น

ไม่ควรถามว่า "ท่านแต่งงานแล้วใช่หรือไม่"

ใช่       ไม่ใช่

"ถ้าใช่ แล้วภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่"

ทำ       ไม่ทำ

ควรถามว่า "ภรรยาหรือสามีของท่านทำงานนอกบ้านหรือไม่"

ทำ       ไม่ทำ       ยังไม่ได้แต่งงาน

11. ถ้าต้องการข่าวสารทั่วไป จากผู้ตอบเป็นการเพิ่มเติมให้ใช้คำถามประเภท

ปลายเปิด

12. ต้องแน่ใจว่า คำตอบของคำถามทุกข้ออยู่ในประเด็นที่จะวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 3 เรียงลำดับคำถาม เมื่อสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละข้อย่อยแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องพิจารณาต่อไปว่า ควรจะเรียงคำถามอย่างไร จึงจะเกิดความสะดวกในการตอบ โดยผู้ตอบสามารถคิดติดต่อกันไปเป็นเรื่อยๆ โดยราบรื่น ไม่ต้องคิดวอกไปมาให้เสียเวลาและสับสน

สุวรรณ สุวรรณเวช (2518: 79) ได้เสนอหลักในการเรียงลำดับคำถามไว้ดังนี้

1. คำถามอันดับแรกควรเป็นคำถามที่ชักจูงให้ผู้ตอบเกิดความสนใจในปัญหาที่ถาม
2. ควรเริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่ายๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบที่ยุ่งยากซับซ้อนตามลำดับ
3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถาม ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อไป
4. คำถามในเรื่องเดียวกัน ควรอยู่ในลำดับใกล้ๆ กัน ไม่ควรถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปตามอีกเรื่องหนึ่งควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผล หรือลำดับเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบตอบง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถาม คำตอบ และเรียงลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องคำนึงถึงคำชี้แจงหรือคำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม อาจมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรจะมีลักษณะเด่นหรือแตกต่างไปจากคำถาม โดยพิมพ์ให้เป็นตัวอักษรตัวใหญ่ หรือสีเข้มกว่าคำถาม (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2518)

ขั้นตอนที่ 5 การทำบรรณาธิการ (Editing) เพื่อตรวจสอบและปรับปรุง แก้ไขจนเป็นที่พอใจแล้ว งานต่อไปคือ การทำบรรณาธิการ ซึ่งต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสทธิ 2531: 176)

1. การจัดวางรูปแบบ (Format) เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษ ชนิดของตัวพิมพ์ ระบบการพิมพ์ ตลอดจนการจัดหน้า ในการจัดวางรูปแบบนั้นควรจะได้คำนึงถึงความสะดวกของผู้ตอบเป็นเกณฑ์ และในขณะเดียวกันก็ควรมีลักษณะที่ที่โน้มน้าวใจให้อยากตอบด้วย
2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำ ประโยค การเรียงลำดับประโยค รวมทั้งสะกดตัวการันต์ให้ถูกต้อง
3. การจัดทำจดหมายนำ และแนะนำในการตอบแบบสอบถาม การทำจดหมายนำเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องจัดทำไว้ให้เรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้นๆ ว่า ต้องการอะไร จดหมายนำนี้นับว่ามีส่วนสำคัญมากที่จะทำให้เราได้รับแบบสอบถามคืนมาน้อยเพียงใด โดยปกติจดหมายนำจะมีสาระสำคัญ ดังนี้

3.1 แจ้งให้ทราบถึง ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา วิธีการ และประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อโครงการนั้นสำเร็จ ตลอดจนชี้แจงถึง เหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้ตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นความสำคัญในทำนองที่ว่าผลสำเร็จ ของการวิจัยนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของท่าน

3.2 คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ส่งมาจะถือว่าเป็นความลับ จะไม่มีการเปิดเผยว่าเป็นคำตอบของผู้ใด

3.3 คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 6 การทดลองใช้ (Try - out) เมื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นชุดเรียบร้อย แล้วก่อนที่จะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อน โดยส่งแบบสอบถามนั้นไปให้กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะใช้ศึกษาจำนวนหนึ่ง ซึ่งเหมาะสมกับเวลา และโอกาส แล้ว นำผลการตอบนั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถาม กระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่า ผู้ตอบเข้าใจคำถามและตอบตรงตามทีผู้สร้างคาดหวังไว้หรือไม่เพียงใด การเลือกคำตอบ กระดาษกันมากน้อยเพียงใด รวมทั้งนำผลการตอบมาลองวิเคราะห์ตามกระบวนการ และวิธีการ ทางสถิติที่ต้องการทำวิจัยจริง จะได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีข้อเสีย ข้อบกพร่อง อะไรบ้าง จะได้ แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง นอกจากนี้ยังจะต้องนำแบบสอบถามนั้นไปวิเคราะห์หาคุณภาพด้วย เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้วก็จัดพิมพ์ เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ต่อไป

#### การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี คือ การนำไปส่งด้วยตนเอง กับ การส่งทางไปรษณีย์ ดังนี้

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งด้วยตนเอง (Self - administered questionnaire) วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนัก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างจนถึงที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วกลับคืนในทันทีหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed questionnaire) เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมาก นิยมทำกันอย่างกว้างขวาง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุด เพื่อติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนตามกำหนดเวลา

2.2 จ่าหน้าซองถึงผู้รับให้ชัดเจน

2.3 เขียน หรือพิมพ์ชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัย หรือผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืน อย่างชัดเจน

2.4 ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ทั้งการส่งไปและส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ (บุญธรรม กิจปรีดาปริสทธิ 2531: 62)

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นี้ อาจทำด้วยการพับตัวแบบสอบถามหรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับผู้วิจัยส่งไปก็ต้องพับให้ส่วนที่มีชื่อผู้รับออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างในพร้อมกับติดแสตมป์ด้วย แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซอง จะต้องแนบซองที่มีชื่อ ที่อยู่ ของผู้วิจัย ซึ่งติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย

สำหรับวิธีในการเพิ่มอัตราการตอบกลับนั้น จากการวิจัยของสมาคม NEA พบว่า ข้อมูลในแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนที่ดีควรจะต้องได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป (อุทุมพร จามรมาน, 2530) ดังนั้นในการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงให้ความสำคัญต่อจำนวนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมากที่สุด

#### ข้อดีและข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

(อุทุมพร จามรมาน 2530: 2-4)

ข้อดีของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

1. ค่าลงทุนน้อยกว่าการสัมภาษณ์
2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จะไปถึงมือผู้รับแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบอาจจะไม่อยู่บ้าน ไม่ว่าง หรือไม่ยินดีกับผู้สัมภาษณ์
3. การส่งแบบสอบถามไปให้คนจำนวนมากย่อมสะดวกกว่าการสัมภาษณ์มากนัก
4. แบบสอบถามจะไปส่งถึงมือผู้รับได้ทุกแห่งในโลกที่มีการไปรษณีย์
5. แบบสอบถามที่ดีผู้ตอบจะตอบอย่างสะดวกใจมากกว่าการสัมภาษณ์
6. ถ้าสร้างแบบสอบถามให้ดีแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายกว่าการสัมภาษณ์



7. สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้รับได้ในเวลาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้การตอบ (ถ้าตอบทันที) ได้แสดงถึงความคิดเห็นของสภาวะการณ์ในเวลาใกล้เคียงกันได้ เป็นการควบคุมการตอบได้แบบหนึ่ง

8. ผู้ตอบต้องตอบข้อความที่เหมือนกันและแบบฟอร์มเดียวกันเป็นการควบคุมสภาวะที่คล้ายกัน ทำให้สรุปผลได้ดีกว่าการสัมภาษณ์

ข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์มีจุดอ่อนหลายประการ

1. มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนน้อย ทำให้ได้ข้อสรุปที่ไม่ใกล้เคียงความจริง
2. ความเที่ยง และความตรงของแบบสอบถาม ได้รับการตรวจสอบลำบาก จึงมักจะไม่นิยมหา
3. โดยปกติแบบสอบถามควรมีขนาดสั้นกะทัดรัด ดังนั้นจึงมีข้อคำถามได้จำนวนจำกัด
4. คนบางคนมีความลำเอียงต่อการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากได้รับข้อเหลือเกิน หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับแบบสอบถามที่ไม่ดีมาก่อน จึงทำให้ไม่อยากตอบ
5. เป็นการเก็บข้อมูลที่ไม่ต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเหมือนกับการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ถามและผู้ตอบมีปฏิริยาโต้ตอบกัน แบบสอบถามให้ปฏิริยาโต้ตอบทางเดียว
6. แบบสอบถามใช้ได้เฉพาะบุคคลที่อ่านออกเขียนได้เท่านั้น จึงเป็นการลดจำนวนผู้ตอบลง
7. แบบสอบถามที่ได้รับคืนมานั้น ผู้วิเคราะห์ไม่สามารถทราบได้ว่า ใครเป็นคนตอบแบบสอบถาม
8. ผู้ตอบบางคนที่ไม่เห็นความสำคัญก็อาจจะโยนแบบสอบถามทิ้งโดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ

## ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งล่วงหน้าและการติดตาม เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงการวิธีการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจ้งล่วงหน้า และการติดตาม เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จึงได้ศึกษางานวิจัยและบทความที่เกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้า และการติดตามดังนี้

### การแจ้งล่วงหน้า (Pre-notification)

การแจ้งล่วงหน้าเป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามไปให้ สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ ซึ่ง Dillman (1978) กล่าวถึง เหตุผลที่การแจ้งล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้น เป็นเพราะ

1. เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ตอบผลการ ทึ่งแบบสอบถามโดยไม่ตั้งใจของผู้ตอบที่มีความสนใจ
2. เป็นการไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบ ภายใต้อุฏฐิการแลกเปลี่ยนทาง สังคม

จากการศึกษา พบว่า การแจ้งล่วงหน้าสามารถกระทำได้โดยการติดต่อก่อนส่งแบบ สอบถามไปให้โดยวิธีการใช้ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร การ์ด โทรศัณฑ์ หรือการไปติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งมีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งล่วงหน้าดังนี้

Durant และ Mass (1961, quoted in Linsky, 1975: 84) ได้ศึกษาการ แจ้งล่วงหน้าด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าโดยการติดต่อด้วยตนเองได้รับอัตรา การตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 84 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อล่วงหน้าได้รับอัตราการตอบกลับคิด เป็นร้อยละ 74 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lorei และ Gerei (1967, quoted in Linsky, 1975: 84) ที่ว่า การติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ ได้ รับอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 89.2 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อได้รับอัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ 84.3

Ford (1968, quoted in Linsky, 1975: 84) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้า โดยใช้จดหมายและทลสองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในครั้งแรก พบว่า อัตราการตอบ กลับของกลุ่มที่ใช้จดหมายนำและกลุ่มที่ไม่ใช้จดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 39.6 และ 32.9 ตามลำดับ ในครั้งที่ 2 พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้จดหมายนำและกลุ่มที่ไม่ใช้จดหมายนำคิดเป็นร้อย ละ 21 และ 15.3 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับการใช้จดหมายแจ้งให้ทราบล่วงหน้าของนักวิจัยหลายๆ ท่าน ดังนี้ Heaton (1965, quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ คิดเป็นร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับ จดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 27.1 Kephart และ Bressler (1958, quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้จดหมายติดต่อก่อนคิดเป็นร้อยละ 53 และ กลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 52 Myers และ Hang (1969) พบว่า อัตรา

การตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายติดต่อไปก่อนคิดเป็นร้อยละ 37 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายติดต่อก่อนได้รับอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 28.9 Pearsons และ Medford (1972: 259) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้จดหมายนำแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าโดยทดลองซ้ำ 2 ครั้ง ครั้งแรกศึกษาในเดือนธันวาคม ของปี ค.ศ.1970 พบว่า อัตราตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำและไม่ได้รับจดหมายนำ คิดเป็นร้อยละ 76.1 และ 75.5 ตามลำดับ ในครั้งที่ 2 ศึกษาในเดือนพฤษภาคมปี ค.ศ.1971 พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำและไม่ได้รับจดหมายนำคิดเป็นร้อยละ 65 และ 54 ตามลำดับ PuceI และคณะ (1971: 84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้จดหมายนำแจ้งล่วงหน้าก่อน กับ กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 51.5 และ 42.9 และ Scott (1961, quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้จดหมายติดต่อก่อน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อด้วยจดหมายคิดเป็นร้อยละ 41.7

Stafford (1966: 411) ได้ศึกษาผลของการแจ้งล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อนคิดเป็นร้อยละ 68.2 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อด้วยโทรศัพท์ไปก่อนคิดเป็นร้อยละ 20.6 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Wiseman (1954, quoted in Linsky, 1975: 84) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 44.7 และกลุ่มที่ไม่ได้ติดต่อก่อนด้วยโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 24.5 และในปี ค.ศ.1972 เขาได้ศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับโทรศัพท์ติดต่อไปก่อนคิดเป็นร้อยละ 67 และกลุ่มที่ไม่ได้การติดต่อก่อนคิดเป็นร้อยละ 47

Neil (1967: 204) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้า พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการแจ้งล่วงหน้ากับกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fox และคณะ (1984: 474) ที่ได้วิเคราะห์เมทาดาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า การแจ้งล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 9 ถึง ร้อยละ 47.4

ส่วนในประเทศไทย สุชีรา ภัทรราชูวรรณ (2531: 97) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมายนำ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และคิดเป็นร้อยละ 77.25 และ 65.50 ตามลำดับ

### การติดตาม (Follow-up)

การติดตามเป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามหลังจากที่ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบเรียบร้อยแล้ว ซึ่ง Dillman (1978) กล่าวถึงเหตุผลที่การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นเป็นเพราะ

1. เป็นรูปแบบของการได้รับรางวัลในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรู้คุณค่า ของการติดตาม
  2. การติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าเขาลืมตอบแบบสอบถาม
- จากการศึกษา พบว่า การติดตามแบบสอบถามสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการใช้การ์ดไปรษณียบัตร จดหมาย หรือใช้โทรศัพท์ ซึ่งในการติดตามนั้นสามารถกระทำได้ใน 2 ช่วงเวลา คือ การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ กับ การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ ซึ่งมีผลการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามดังนี้

### การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ (Reminding )

FranceI (1966: 89 - 92) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามด้วยจดหมายเตือน เขากล่าวว่าโดยทั่วๆ ไปการเตือนกลุ่มตัวอย่างด้วยจดหมายจะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 10 ถึง 35 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Scott (1961, quoted in Linsky, 1975: 86) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง และได้รับการเตือน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.9 และ 93.2 ตามลำดับ และ Heberlein และ Baumgartner (1981, quoted in Bailey, 1987: 163) ได้ศึกษาถึงผลของการเตือนที่มีต่ออัตราการตอบกลับ พบว่า สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6 ถึง 9

Dillman (1978: 83) พบว่า การใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดวันส่งกลับจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น โดยที่คนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีเมื่อได้รับ และไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไป 1 สัปดาห์ ดังนั้นในช่วงเวลา 7 วันจึงเหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอบคุณผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการตอบแบบสอบถามและขอร้องผู้ที่ยังไม่ได้ออกแบบสอบถามกลับคืนมา โดยในช่วงเวลานี้จะไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ตอบ และจากการศึกษาของ Senders และ Pinhey (1983) และ Wild (1973) เขากล่าวว่าภายหลังจากการเตือนไปแล้วอัตราการตอบกลับจะเพิ่มขึ้นในช่วง 4 - 5 วันแล้วจะลดลง

Fowler (1986: 54 - 55) กล่าวว่า การส่งการติดตามเดือนผู้ตอบหลังจากส่งแบบสอบถาม 10 วัน สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้น และหลังจากนั้น 10 วันจึงติดตามด้วยจดหมายพร้อมทั้งแบบสอบถามฉบับใหม่ ซึ่งอัตราการตอบกลับจะเกินร้อยละ 70 และมากกว่า 80 ตามลำดับ

Nichols และ Mayer (1966, quoted in Linsky, 1975: 86) พบว่าการใช้ไปรษณียบัตรเดือนกลุ่มตัวอย่างสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้สูงคิดเป็นร้อยละ 19 นั่นคือกลุ่มที่ใช้ไปรษณียบัตรติดตามมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 58 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็นร้อยละ 37

ส่วนในประเทศไทย เจริญชัย เหมพันธ์ (2534: 60) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเดือนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเดือน 1 ครั้ง การเดือน 2 ครั้ง และไม่ได้รับการเดือน คิดเป็นร้อยละ 90, 87 และ 74 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการเดือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วันทำการ สูงกว่า อัตราการตอบกลับจากการเดือนหลังจากส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วันทำการหรือ 2 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ (Follow-up after deadline)

Fox และคณะ (1984: 474) ได้ศึกษาวิเคราะห์เมตาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคสำหรับการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 11 ถึง 35

Heberlien และ Baumgartner (1978: 451) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตาม พบว่า การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้สูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20, 12 และ 10 จากการติดตาม 1 ครั้ง, 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Hinrichs (1975: 250) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามด้วยจดหมายใน 3 ครั้ง พบว่า กลุ่มที่ได้รับการติดตามด้วยจดหมายมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 72, 72 และ 85 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็นร้อยละ 50, 37 และ 60 ตามลำดับ

Kephart และ Bressler (1958, quoted in Linsky, 1975: 86) พบว่า กลุ่มที่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 68 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็น

ร้อยละ 52 และจากการศึกษาของ Scott (1961, quoted in Bailey, 1987) ที่ได้เปรียบเทียบอัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่มีการติดตาม 2 ครั้ง กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามพบว่า อัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน คือ ร้อยละ 95.6 และ 78.4

ในประเทศไทย วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523: 61) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตาม พบว่า การติดตามแบบสอบถามโดยใช้การ์ด ในกลุ่มครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 สูงกว่าการติดตามโดยใช้จดหมายแบบเป็นทางการและจดหมายแบบไม่เป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังได้มีนักวิจัยหลายๆ ท่านที่ทำการศึกษาดังเทคนิควิธีการต่างๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แล้วมีการติดตามแบบสอบถามด้วย ซึ่งในการศึกษาของแต่ละคนนั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านกลุ่มตัวอย่างและระยะเวลาที่ใช้ในการติดตาม ได้ผลของการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำแนกตามระยะก่อนการติดตาม ภายหลังการติดตาม และอัตราการตอบกลับที่ได้รับเพิ่มขึ้น

| ชื่อผู้ทำการวิจัย              | อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม |  | อัตราการตอบกลับ<br>ที่เพิ่มขึ้น<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------|--------------------------|--|---|
|                                | ก่อนการติดตาม            | จากการติดตาม<br>ครั้งที่ 1      ครั้งที่ 2 |   |
| วิจิตรา ประสาทเวทย์กุล (2523)  | 47.42                    | 58.50      64.17                           | 16.75                                       |
| วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523)       | 61.66                    | 90.50                                      | ไม่ได้ศึกษา                                 |
| สุภาพร โกเองกุล (2523)         | 54.64                    | 69.11      79.82                           | 25.18                                       |
| อัญชลี คงมั่น (2523)           | 40.71                    | 65.71      79.52                           | 38.81                                       |
| พิชัย แก้วสุวรรณ (2529)        | 63.50                    | 75.00      82.50                           | 19.00                                       |
| สุชีรา กัทธราชบุตรรัตน์ (2531) | 71.38                    | 85.88      94.88                           | 23.50                                       |
| สุวรรณ มีทองคำ (2533)          | 76.00                    | 91.00      95.50                           | 19.50                                       |
| อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์ (2534)     | 57.62                    | 81.90                                      | ไม่ได้ศึกษา                                 |

### ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์จากงานวิจัย และบทความ พบว่าการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้มีผู้สนใจ และได้ให้ข้อเสนอแนะวิธีการตรวจสอบไว้หลายท่าน ดังนี้

อำนาจวิทย์ ชูวงศ์ (2519 อ้างถึงใน Schussler 1964: 47-48) กล่าวว่า การพิจารณาความถูกต้องของข้อมูลอาจมีคำถามหลายคำถามที่ไม่ใช่เพื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่เพื่อความสอดคล้องกันในคำตอบว่าข้อมูลที่ได้อาจสอดคล้องกันหรือไม่ (Internal consistency) โดยที่คำถามทั้งสองต้องใช้คำไม่เหมือนกันและแยกไว้คนละตอนของแบบสอบถาม

Forcese และ Richer (1973: 166) ได้เสนอแนะวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามไว้ว่าสามารถตรวจสอบได้โดย

1. การตรวจสอบแบบสุ่ม (Random Prove) สามารถทำได้โดยการใช้คำถามปลายเปิดหรือปลายปิด โดยการสุ่มคำถามแล้วทำการสัมภาษณ์ซ้ำทันที
2. การใช้คำถามตรวจสอบ (Cross-check questions) ซึ่งสามารถทำได้โดย
  - 2.1 ตรวจสอบคำตอบที่ได้จากผู้ตอบกับแหล่งข้อมูลอื่นๆ
  - 2.2 ตั้งคำถามไว้เกินกว่าหนึ่งคำถามไว้ในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบอย่างเดียวกัน และแยกไว้คนละตอนของแบบสอบถาม

อุทุมพร จามรมาน (2533: 45) ได้เสนอแนะการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามอาจทำได้ด้วย วิธีการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูล (Reliability) เป็นการตรวจสอบความคงเส้นคงวาในการตอบ โดยตรวจสอบจากคำถามที่สร้างขึ้นในเครื่องมือ 2-3 ข้อที่ต้องการคำตอบเหมือนกัน และวิธีการตรวจสอบความตรงของข้อมูล (Validity) ซึ่งตรวจสอบด้วยการถามข้อมูลด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้รับไปตรวจสอบกับข้อมูลที่มีการจัดเก็บบันทึกไว้เรียบร้อยแล้ว (Secondary data)

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยและบทความ ซึ่งมีผลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Donald (1960: 112) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่รับจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ตอบกลับทันทีกับกลุ่มที่ตอบช้า พบว่า มีความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มทั้งสองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาของ Newman (1962)

เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบทันทีกับกลุ่มผู้ตอบช้า พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มที่ตอบกลับคืนทันทีมีความผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบกลับมาช้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Goodstadt, Chung, Kronitz และ Cook (1975: 395) พบว่า ข้อมูลความคิดเห็นระหว่างแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไว กับ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาช้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

DaLecki (1988: 51-70) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความลำเอียงที่เกิดจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการติดตามในจำนวนครั้งที่ต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยระหว่างกลุ่มที่ตอบกลับก่อน และหลังการติดตาม ซึ่งเขายกมาในการติดตามหลาย ๆ ครั้งนั้นมีความจำเป็นต้องทำการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Willis, Yang และ Jia (1989) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการตอบและช่วงเวลาการส่งกลับคืนของแบบสอบถามทางไปรษณีย์โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 5,618 คน ที่อาศัยใน 27 ชุมชนในรัฐไอโอวา ซึ่งตรวจสอบคุณภาพของการตอบโดยให้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงส่วนตัว ตอบคำถามปลายเปิด การลืมนับข้อกระทง และการตอบข้อกระทงทั้งหมด ในคำถาม 3 ชุด พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจะลดลงในแบบสอบถามที่กลับคืนมาช้า

Green (1991: 275) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ตอบทันที กลุ่มผู้ตอบช้า และกลุ่มที่ไม่ตอบ ในการสำรวจทางไปรษณีย์ โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม หลังการติดตามครั้งที่ 1 หลังการติดตามครั้งที่ 2 และกลุ่มที่ไม่ตอบแต่เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยทั้ง ที่คนคิด/พฤติกรรม และคุณภาพข้อมูล ระหว่างกลุ่มที่ได้จากช่วงเวลาต่างกัน และผู้ตอบกลับมาช้าจะมีความสัมพันธ์กับความสนใจในเรื่องที่ถามต่ำ และเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองต่ำ

สำหรับในประเทศไทย สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ และสุชีรา ภัทรราชูวรรตน์ (2534) พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีคะแนนเฉลี่ยความสนใจในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามก่อนการติดตามมีคะแนนเฉลี่ยความสนใจในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม

จากการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ด้วยวิธีการติดต่อกับผู้ตอบโดยการแจ้งล่วงหน้าและการติดตาม จะเห็นได้ว่าการแจ้งล่วงหน้าและการติดตาม สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามได้สูง ผลของการวิจัยจากนักวิจัยหลายๆ ท่านมีอัตราการตอบกลับเกินร้อยละ 90 ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้ ตามผลการศึกษาวิจัยของสมาคม NEA ในประเทศ



สหรัฐอเมริกา ที่ว่าข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนที่ดีควรมีจำนวนแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งไป แต่ปัญหาที่สำคัญมากอีกอันหนึ่งที่พบ คือ ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ตอบกลับมามีคุณภาพหรือไม่ นั้นหมายความว่า ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ผู้ตอบทำการตอบแบบสอบถามด้วยความคงเส้นคงวาและมีความถูกต้องหรือไม่ เพราะการได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนมาก ถ้าข้อมูลไม่มีคุณภาพก็ย่อมไม่มีประโยชน์แต่ประการใด ซึ่งปัญหาคคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มักจะพบในแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาช้า และเป็นแบบสอบถามที่ได้จากการติดตามทวงถาม ซึ่งข้อจำกัดอันหนึ่งของการใช้เทคนิคการติดตามทวงถามนั้น ผู้ตอบบางคนเห็นว่าเรื่องที่ถามในแบบสอบถามไม่น่าสนใจและอาจจะตัดสินใจแล้วว่าจะไม่ตอบแบบสอบถาม เมื่อมีการติดตามทวงถามหลายๆ ครั้งอาจเกิดความรำคาญและตอบกลับคืนมาโดยไม่เต็มใจที่จะให้ข้อมูล ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับจากการติดตามหรือส่งกลับคืนมาช้าควรได้รับการพิจารณาคุณภาพข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

ดังนั้นในงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีการส่งและคืนทางไปรษณีย์ จึงต้องคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาสูงและข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ ผู้ตอบตอบด้วยความคงเส้นคงวา และมีความถูกต้อง จึงจะทำให้ผลการวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือ