

ผลของการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับ
และคุณภาพของข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์

นายจรินทร์ กองศรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาวิจัยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2535

ISBN 974-582-175-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018856 i17200490

EFFECTS OF PRE-NOTIFICATION AND FOLLOW-UP OF MAILED
QUESTIONNAIRES ON RESPONSE RATE AND DATA QUALITY

Mr. Jarine Kongsri

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the degree of Master of Education

Department of Educational Research

Graduate School


Chulalongkorn University

1992

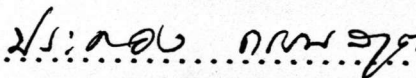
ISBN 974-582-175-6

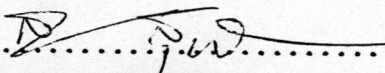
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการแจ้ล่งหน้าและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับและคุณภาพ
ของข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์
โดย นายจรินทร์ กองศรี
ภาควิชา ศึกษาศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิธนา สุวรรณเขตนิคม


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

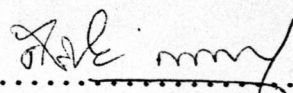

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. กาวร วิชราภิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ประคอง กรรมสุด)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิธนา สุวรรณเขตนิคม)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับและคุณภาพ
ของข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์
โดย นายจรินทร์ กองศรี
ภาควิชา วิจัยการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชัยภิรมย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *ประคอง ธรรมสุต* ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ประคอง ธรรมสุต)

..... *สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม* อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม)

..... *ทวิวัฒน์ ปิตยานนท์* กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวิวัฒน์ ปิตยานนท์)

..... *ศิริชัย กาญจนวาสี* กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี)



จรินทร์ กองศรี : ผลของการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับ
และคุณภาพของข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (EFFECTS OF PRE-NOTIFICATION
AND FOLLOW-UP OF MAILED QUESTIONNAIRES ON RESPONSE RATE AND DATA
QUALITY) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม. 131 หน้า.
ISBN 974-582-175-6

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่ง
ทางไปรษณีย์ ด้วยวิธีการติดต่อกับการแจ้งล่วงหน้าและการติดตามที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู ในโรงเรียน
มัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน
แบ่งอย่างสุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 6 กลุ่ม กลุ่มละ 70 คน คือ (1) กลุ่มที่ได้รับการแจ้งล่วงหน้า (2) กลุ่มที่
ได้รับการติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง (3) กลุ่มที่ได้รับการติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ 2 ครั้ง
(4) กลุ่มที่ได้รับการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง (5) กลุ่มที่ได้รับการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ
2 ครั้ง และ (6) กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าหรือการติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติทดสอบ
ไคสแควร์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้ระดับความมีนัยสำคัญ เท่ากับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ด้วยวิธีการติดต่อกัน
มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่อัตราการตอบกลับในกลุ่มที่ได้รับการติดตามก่อนกำหนดวัน
ส่งกลับและการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ สูงกว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าหรือ
การติดตาม นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพข้อมูลระหว่างกลุ่มที่ได้รับการติดต่อกัน ไม่มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. อัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการ
ติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. อัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการ
ติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาควิชา ศึกษาศาสตร์
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2535

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

##C340202 : MAJOR EDUCATION RESEARCH
KEY WORD: PRE-NOTIFICATION/FOLLOW-UP/RESPONSE RATE/DATA QUALITY/

MAILED QUESTIONNAIRES

JARINE KONGSRI : EFFECTS OF PRE-NOTIFICATION AND FOLLOW-UP OF
MAILED QUESTIONNAIRES ON RESPONSE RATE AND DATA QUALITY.

THESIS ADVISER : ASSISTANT PROFESSOR SUWATANA SUWANKETNIKOM, Ph.D.

131 pp. ISBN 974-582-175-6

The purposes of this research were to compare response rates and data quality of mailed questionnaires among respondents who were contacted by different pre-notification and follow-ups. The sample were 420 teachers from Public Secondary Schools in Bangkok Metropolis. 6 random assignment groups in this experiment were : (1) pre-notification contacts group (2) once follow-up contacts before deadline group (3) twice follow-up contacts before deadline group (4) once follow-up contacts after deadline group (5) twice follow-up contacts after deadline group and (6) neither pre-notification nor follow-up contacts group which served as a control group. Chi-square test and One-way analysis of variance were used as the tests statistics with .05 level of significance.

Major findings of the research were as follows :

1. The response rates of mailing questionnaires by different respondent contacts were significantly different. The response rates from follow-up contacts before and after deadline group were higher than the group with neither pre-notification nor follow-ups, but other groups were not significantly different. Data quality of mailing questionnaires by different respondent contacts were not significantly different.

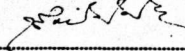
2. The response rates and data quality of mailing questionnaires between follow-up before deadline groups that received once and twice were not significantly different.

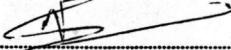
3. The response rates and data quality of mailing questionnaires between follow-up after deadline groups that received once and twice were not significantly different.

ภาควิชา..... วิทยาลัยการศึกษา.....

สาขาวิชา..... วิทยาลัยการศึกษา.....

ปีการศึกษา..... 2535.....

ลายมือชื่อนิติ..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ของการวิจัยด้วยดีตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้เงินทุนช่วยเหลือในการทำวิจัยบางส่วนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ ครู-อาจารย์ จากโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา และพี่ๆ ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา จนผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จถึงขั้นนี้ ตลอดจนทุกๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

จรินทร์ กองศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตในการวิจัย	8
ข้อตกลงเบื้องต้น	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้างและหลักการของแบบสอบถาม ...	12
ความหมายของแบบสอบถาม	12
ประเภทของแบบสอบถาม	13
การสร้างแบบสอบถาม	15
การส่งแบบสอบถาม	18
ข้อดีและข้อจำกัดของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์	19
ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งล่วงหน้าและการติดตาม เพื่อเพิ่มอัตรา	
การตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์	20
การแจ้งล่วงหน้า	21
การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ	23
การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ	24

บทที่	หน้า
2 ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและการสร้าง	36
แบบสอบถาม	36
จดหมายแจ้งล่วงหน้า	43
จดหมายนำ	44
การ์ดติดตาม	44
จดหมายตรวจสอบข้อมูล.....	45
แบบบันทึกข้อมูลด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ	45
การจัดเก็บข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะ	72
รายการอ้างอิง	74
ภาคผนวก	81
ก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	101
ประวัติผู้เขียน	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	อัตราการทำตอบกลับทางไปรษณีย์ จำแนกตามระยะก่อนการติดตาม ภายหลังการติดตาม และอัตราการทำตอบกลับที่ได้รับเพิ่มขึ้น	25
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างโรงเรียน ในแต่ละท้องที่การศึกษา	32
3	จำนวนตัวอย่าง ครู-อาจารย์ จำแนกตามท้องที่การศึกษา	33
4	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มทดลอง	35
5	ประเภทข้อมูล และโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง ภาพพจน์ของครู	38
6	ประเภทข้อมูล และโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง ภาพพจน์ของครูที่ปรับปรุงใหม่	42
7	ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและค่าใช้จ่ายของทุกกลุ่มทดลอง	48
8	สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบ มัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความถูกต้องและคะแนนความคงเส้นคงวา ในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้วิธีการติดต่อกับผู้ตอบ ที่ต่างกัน	51
9	จำนวนและอัตราการทำตอบกลับของแบบสอบถามที่ตอบกลับ และค่าสถิติ ทดสอบ χ^2 ของกลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อกันที่ต่างกัน	55
10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างอัตราการทำตอบกลับเป็นรายคู่ระหว่าง กลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อกันที่ต่างกัน	56
11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างอัตราการทำตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ได้รับ การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง	57
12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างอัตราการทำตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ได้รับ การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง	58
13	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จากการตอบและ ค่าสถิติทดสอบ χ^2 ระหว่างกลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อกันที่ต่างกัน	59

ตารางที่	หน้า
14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามด้านข้อเท็จจริงระหว่างกลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อที่ต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ F	60
15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความคงเส้นคงวาในการตอบแบบสอบถามด้านข้อเท็จจริงระหว่างกลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อที่ต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ F	61
16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความคงเส้นคงวาในการตอบแบบสอบถามด้านความคิดเห็นระหว่างกลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อที่ต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ F	62
17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความคงเส้นคงวาในการตอบแบบสอบถามรวมทั้งด้านข้อเท็จจริงและด้านความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มที่ได้รับวิธีการติดต่อที่ต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ F	63