

## บทที่ 2

### วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้าง และหลักการของแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

2.1 งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม

2.2 งานวิจัยการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม

2.3 งานวิจัยเกี่ยวกับผู้ตอบ

### ตอนที่ 1 ความหมาย ประเภท การสร้าง และหลักการของแบบสอบถาม

#### ความหมายของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในวงการวิจัยการศึกษา (Kerlinger, 1965 quoted in Engelhart, 1972) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามนั้นนักวิจัยมักจะต้องเผชิญกับปัญหาเรื่อง การตอบแบบสอบถามกลับคืนต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และด้วยสาเหตุที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาน้อยนี้ทำให้ผลการวิจัยไม่น่าเชื่อถือเพราะข้อมูลเหล่านั้นขาดความเป็นตัวแทนที่ดี

ได้มีผู้ให้ความหมายของ "แบบสอบถาม" ไว้มากมาย สรุปได้ดังนี้

แบบสอบถาม คือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทหนึ่ง (Funk and Wagnalls, 1963: Eysenck, Berne and Weirzburg, 1972 : Berdie and Anderson, 1974: Yaromko and others, 1980) ประกอบด้วยข้อความหรือข้อความที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบ (อนันต์ ศรีโสภณ, 2521: บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531) อาจจะมีรูปภาพประกอบด้วยก็ได้

(อุทุมพร จามรมาน, 2530) สิ่งที่ต้องการจากแบบสอบถาม คือ คำตอบที่ผู้ตอบเป็นผู้เขียนคำตอบด้วยตนเอง อาจเป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทศนคติของผู้ตอบขึ้นกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาที่ต้องการวิจัยเป็นสำคัญ (อนันต์ ศรีโสภา, 2521: สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2530: อุทุมพร จามรมาน, 2530: บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2531: English, 1958: Eysenck, Berne and Weirzburg, 1972: Berdie and Anderson, 1974: Yaromko and others, 1980) โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลว่า ผู้ตอบสามารถและเข้าใจข้อคำถามนั้น ผู้ตอบเขียนคำตอบโดยใช้ข้อมูลของตนเอง และผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม (Wolf quoted in Keeves, 1988)

### ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นิยมใช้กันในปัจจุบันอาจแบ่งได้ตามลักษณะของแบบสอบถามได้ดังนี้คือ

1. แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 รูปแบบ (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์, 2527) คือ

1.1 แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed form) เป็นแบบสอบถามที่จัดเตรียมคำตอบไว้ให้ล่วงหน้า และผู้ตอบต้องเลือกคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น แบบสอบถามปลายปิดมี 5 ชนิด (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2531) ดังนี้

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

1.1.2 แบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice Questions) เมื่อแต่ละคำถามจะมีหลายคำตอบและจำนวนคำตอบไม่จำเป็นต้องเท่ากัน แล้วแต่สถานการณ์ของคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่ผู้ตอบต้องเลือกหนึ่งคำตอบ

1.1.3 แบบคำถามให้เลือกตอบหลายคำตอบ รูปแบบนี้คล้ายข้อสอบแต่ให้ตอบได้หลายคำตอบ

1.1.4 แบบคำถามให้เลือกตอบตามลำดับ ผู้ตอบต้องตอบคำถามที่กำหนดให้ได้โดยเรียงลำดับคำตอบ

คล้ายกับแบบคำถามให้เลือกตอบ แต่การให้เลือกนั้นมีลักษณะเปรียบเทียบตามปริมาณที่จัดเรียงไว้ตามลำดับ รูปแบบของคำตอบจะมีตั้งแต่ 2 คำตอบ ถึง 15 คำตอบ แต่โดยทั่วไปนิยมเพียง 2 - 7 คำตอบ

1.2 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Opened Form) เป็นรูปแบบคำถามที่ถามในลักษณะกว้างๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบอย่างเสรี มักใช้เมื่อต้องการข้อมูลที่ซับซ้อน และนิยมใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามปลายปิด

1.3 แบบสอบถามชนิดรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบสอบถามที่ใช้รูปภาพเร้าใจให้ผู้ตอบตอบ อาจเป็นคำพูด ข้อความ หรือรูปภาพก็ได้ มักนิยมใช้กับเด็กหรือผู้ใหญ่ที่มีการศึกษาจำกัด

2. แบ่งตามลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถาม อาจแบ่งได้เป็น 3 แบบ (Eysenck and others, 1972) คือ

2.1 แบบสอบถามที่ถามข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่มุ่งถามข้อความจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น แบบสอบถามชนิดนี้มักจะใช้ร่วมกับแบบสอบถามความคิดเห็น หรือแบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.2 แบบสอบถามที่ถามความคิดเห็น (Opinion Questionnaire or Opinionaire) เป็นการถามความคิดเห็นของผู้ตอบตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้

2.3 แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ (Personality Questionnaire) เป็นการถามเกี่ยวกับทัศนคติ ทฤษฎีทางบุคลิกภาพและลักษณะต่างๆ ที่แสดงออก

### การสร้างแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายโดยแบบสอบถามที่ใช้นี้มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามย่อมมีความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากขึ้น ในการสร้างแบบสอบถามนักวิจัยจึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ และความสามารถเป็นพิเศษ ซึ่งก่อนที่จะถึงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการตามกระบวนการ และขั้นตอนของการวิจัยมาแล้วเป็นมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างปราณีต และละเอียดรอบคอบ ตลอดจนได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องที่จะวิจัยนั้นเป็นอย่างดีแล้ว เพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย



ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับการออกแบบไว้อย่างดีจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับได้อีกทางหนึ่งด้วย (Berdie and Anderson, 1974 )

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2521) ได้เสนอแนะวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ดีไว้สรุปเป็นขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องวิเคราะห์เนื้อหาหรือประเด็นที่จะถามจากหัวข้อที่จะทำการวิจัยอย่างละเอียดเป็นอันดับแรก โดยพยายามแยกเนื้อหาออกเป็นข้อย่อยๆ ให้ละเอียด และทุกข้อจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหานี้ อาจทำได้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้สร้างเองหรือจากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 2 สร้างข้อคำถามและคำตอบในการสร้างคำถามและคำตอบสำหรับแต่ละหัวข้อย่อยนั้นจะต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสม สะดวกต่อการตอบการประมวลผล ตลอดจนการวิเคราะห์ ในการสร้างคำถามและคำตอบของแต่ละหัวข้อย่อยนั้น ได้มีผู้เสนอแนะหลักเกณฑ์ในการสร้างไว้หลายท่าน เช่น

อนันต์ ศรีโสภา (2521) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524) Scates และ Yeomans (1950) Wiersma (1969) Berdie และ Anderson (1974) กล่าวถึงหลักการสร้างแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. คำถามแต่ละข้อควรจะต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ก่อนจะตั้งคำถามใดๆ ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบสามารถตอบคำถามที่ถูกต้องได้
3. ต้องแน่ใจว่าผู้ตอบทราบดีว่าต้องการข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น
4. ในแต่ละข้อควรสั้นกระชับรัด ถามเพียงหนึ่งประเด็นหรือมีใจความเดียวเท่านั้น
5. คำถามนั้นต้องมีรูปแบบง่ายต่อการตอบ และใช้เวลาตอบไม่มากนัก
6. คำถามจะต้องชัดเจนไม่กำกวม ถ้อยคำที่ใช้จะต้องถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และการสะกด หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์หรือกริยาวิเศษณ์





2. ควรเริ่มต้นจากคำถามที่ต้องการคำตอบง่าย ๆ ไปสู่คำถามที่ต้องการคำตอบที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนตามลำดับ
3. ไม่ควรถามเรื่องส่วนตัวในระยะแรก เพราะจะทำให้ผู้ตอบตื่นตระหนกในเรื่องที่ถูกถาม ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในระยะต่อ ๆ ไป
4. คำถามในเรื่องเดียวกันควรอยู่ในลำดับที่ใกล้เคียง ๆ กัน ไม่ควรถามย้อนไปย้อนมาจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่ง การเปลี่ยนจากเรื่องหนึ่งไปถามอีกเรื่องหนึ่ง ควรให้เป็นไปตามลำดับของเหตุผล หรือลำดับเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบตอบได้ง่ายขึ้น

ขั้นที่ 4 เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามคำตอบ และเรียงลำดับคำถามตลอดจนตรวจสอบด้านภาษาแล้ว ผู้สร้างแบบสอบถามจะต้องคำนึงถึงคำชี้แจงหรือคำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม อาจมีตัวอย่างในการตอบประกอบคำชี้แจงด้วย คำชี้แจงนี้ควรมีลักษณะเด่น หรือมีความแตกต่างไปจากคำถาม โดยพิมพ์ให้เป็นตัวอักษรใหญ่ หรือสีเข้มกว่าคำถาม (สุวรรณ สุวรรณเวโช, 2518)

ขั้นที่ 5 การทำบรรณาธิกรณ (Editing) เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข จนเป็นที่พอใจแล้ว งานต่อไป คือ การทำบรรณาธิกรณ ซึ่งต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์, 2531)

1. การจัดวางรูปแบบ (Format) เป็นการพิจารณาตั้งแต่ชนิดของกระดาษ ชนิดของตัวพิมพ์ ระบบการพิมพ์ ตลอดจนการจัดหน้าในการวางรูปแบบนั้น ควรจะได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ตอบเป็นเกณฑ์ และในขณะเดียวกันก็ควรมีลักษณะโน้มน้าวใจให้อยากตอบด้วย

2. ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำ ประโยค การเรียงลำดับประโยค รวมทั้งสะกดตัวการ์นต์ให้ถูกต้อง

3. การจัดทำจดหมายนำ และแนะนำในการตอบแบบสอบถาม การทำจดหมายนำนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องจัดทำไว้ให้เรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดมุ่งหมายของการตอบคำถามนั้นๆ ว่าต้องการอะไร จดหมายนำนี้นับว่าเป็นส่วนสำคัญมากที่จะทำให้เราได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาน้อยเพียงใด โดยปกติ จดหมายนำจะมีสาระสำคัญ ดังนี้

3.1 แจ้งให้ทราบถึง ชื่อโครงการวิจัย ผู้ดำเนินการวิจัย วัตถุประสงค์ของเขตซึ่งผู้วิจัยควรบอกวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยเพื่อลดความสงสัยของผู้ตอบ (Scates และ Yeomans quoted in Good , 1959) ระยะเวลา วิธีการและประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อโครงการนั้นสำเร็จ ตลอดจนชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลที่ส่งแบบสอบถามมาให้ตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นความสำคัญในทำนองที่ว่า ผลสำเร็จของการวิจัยนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการตอบของท่าน

3.2 คำมั่นสัญญาว่า คำตอบที่ส่งมาจะถือว่าเป็นความลับจะไม่มีการเปิดเผยว่าเป็นคำตอบของผู้ใด

3.3 คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 6 การทดลองใช้ (Try - out) เมื่อจัดทำแบบสอบถามเป็นชุดเรียบร้อยแล้วก่อนที่จะนำไปใช้จริงจะต้องนำไปทดลองใช้เสียก่อน โดยส่งแบบสอบถามนั้นไปให้ กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะใช้ศึกษาจำนวนหนึ่ง ซึ่งเหมาะสมกับเวลา และโอกาส แล้วนำผลการตอบนั้นมาพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจคำถาม การแปลความหมายของข้อความ วิธีการตอบ ความชัดเจนของคำชี้แจง ปฏิกริยาที่มีต่อคำถาม กระบวนการตอบ เป็นต้น โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจคำถามและตอบตรงตามที่คุณสร้างคำอธิบายไว้หรือไม่เพียงใด การเลือกคำตอบกระจายกันมากน้อยเพียงใด รวมทั้งนำผลการตอบมาลองวิเคราะห์ตามกระบวนการ และวิธีการทางสถิติที่ต้องการทำวิจัยจริง จะได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีข้อเสีย ข้อบกพร่องอะไรบ้าง จะได้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริงนอกจากนี้ยังจะต้องนำแบบสอบถามนั้นไปวิเคราะห์หาคุณภาพด้วย

เมื่อแบบสอบถามได้รับการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่พบหลังจากการทดลองใช้แล้วก็จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ต่อไป

#### การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี คือ การนำไปส่งด้วยตนเอง กับ การส่งทางไปรษณีย์

1. การส่งแบบสอบถามโดยการนำไปส่งด้วยตนเอง (Self - administered questionnaire) วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนัก เพียงแต่ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างจนถึงที่อยู่ของกลุ่ม

ตัวอย่างที่จะศึกษาด้วยตนเอง และรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อย แล้วกลับคืนในทันทีหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบเสร็จสิ้นแล้ว (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2531) แต่การส่งแบบสอบถามด้วยวิธีนี้ก็มีปัญหาที่ว่า เป็นการยากลำบากที่จะนัดหมายให้คนมารวมกลุ่มกันอย่างพร้อมเพรียงเพื่อให้ตอบคำถาม เพราะอาจมีเวลาว่างไม่ตรงกัน และมีลักษณะเป็นการบังคับไม่เป็นอิสระในการตอบ ผู้วิจัยหรือผู้รับฝากอาจจะเผลอแสดงความเห็นโน้มน้าวให้ผู้ตอบตอบอย่างบิดเบือนไปจากความจริงก็ได้ ผลสำเร็จของการสอบถามแบบนี้จึงขึ้นอยู่กับท่าที และวิธีการพูดของผู้วิจัยหรือผู้รับฝากเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามเท่าที่ปรากฏ แบบสอบถามประเภทนี้ใช้ได้กับการสอบถามผู้ให้ข้อมูลหลังจากที่ได้เชิญมาประชุมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสอบถามนักเรียน นักศึกษาที่อยู่ชุมนุมกันในพื้นที่เรียน เป็นต้น (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2518)

## 2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed questionnaire)

เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมาก นิยมทำกันอย่างกว้างขวาง วิธีการส่งแบบสอบถามประเภทนี้มีได้จำกัดว่าจะต้องส่งทางไปรษณีย์เสมอไป หากรวมถึงแบบที่สร้างและลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์หรือคำถามที่ติดอยู่ตามกล่องลิ้นค้า แผ่นป้าย ใบปลิวโฆษณาหรือประกาศข้อความทางวิทยุ โทรทัศน์ ให้ผู้ตอบส่งมายังผู้ถาม ทั้งนี้มุ่งการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ถามและผู้ตอบเป็นหลัก จะเห็นได้ว่า แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีลักษณะเป็นการติดต่อทางเดียว คือจากผู้ถามไปยังผู้ตอบโดยที่ผู้ตอบไม่สามารถขจัดข้อสงสัยในคำถามของตนกับผู้ถามได้ (สุวรรณ สุวรรณเวช, 2518)

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

- 2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกชุด เพื่อติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนตามกำหนดเวลา
- 2.2 จำหน้าซองถึงผู้รับให้ชัดเจน
- 2.3 เขียน หรือพิมพ์ชื่อที่อยู่ของผู้วิจัย หรือผู้ที่ต้องการให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืนอย่างชัดเจน
- 2.4 ติดแสตมป์ให้สมบูรณ์ทั้งการส่งไปและส่งกลับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจทำโดยการพับตัวแบบสอบถามหรือใส่ซองโดยเฉพาะก็ได้ ถ้าใช้วิธีพับส่งไป ก็จะต้องพับให้ส่วนที่มีชื่อผู้รับออกไว้ข้างนอก และชื่อผู้วิจัยไว้ข้างในพร้อมกับติดแสตมป์ด้วย แต่ถ้าใช้วิธีใส่ซอง จะต้องแนบซองที่มีชื่อ ที่อยู่ ของผู้วิจัย ซึ่งติดแสตมป์เรียบร้อยไปให้ผู้ตอบด้วย



ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ

การวิจัย

1. ข้อดีของแบบสอบถาม

ข้อดีของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีอยู่หลายประการ คือ (Berdie และ Anderson, 1974)

- 1.1 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ ในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรขนาดใหญ่
- 1.2 แบบสอบถามจะถึงมือผู้รับอย่างแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้าน หรือไม่ยินดีพบผู้สัมภาษณ์
- 1.3 ส่งไปได้ทุกท้องที่ ที่มีบริการทางไปรษณีย์
- 1.4 ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด จะสะดวกต่อการสรุปผล เพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกัน และแบบฟอร์มเดียวกันเป็นการควบคุมสภาวะให้คล้ายคลึงกัน และผู้ตอบตอบได้ง่ายไม่ยุ่งยาก
- 1.5 ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง
- 1.6 สามารถควบคุมให้แบบสอบถามถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกันจึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาใกล้เคียงกันมาก
- 1.7 เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย

2. ข้อจำกัดของแบบสอบถาม

การใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก็มีข้อจำกัด อยู่หลายประการ คือ (Berdie และ Anderson, 1974)

- 2.1 มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราค่อนข้างต่ำ ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควรเพราะข้อมูลขาด ความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร
- 2.2 มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถาม หรือเข้าใจ

- ไปอีกด้านหนึ่ง อาจจะตอบได้ไม่ตรงหรือตอบไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือตอบไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ
- 2.3 ผู้ตอบบางกลุ่ม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแบบสอบถามทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบได้รับแบบสอบถามเป็นจำนวนมาก ทำให้เบื่อหรืออาจจะไม่เชื่อถือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
  - 2.4 ผู้ตอบบางกลุ่ม รู้สึกว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้นเป็นการติดต่อที่ห่างเหินไม่เป็นกันเอง
  - 2.5 ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านหนังสือไม่ออก (ยกเว้นแบบที่เป็นรูปภาพ)
  - 2.6 ผู้ตอบอาจไม่ได้ตอบด้วยตนเอง ทำให้ได้ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง
  - 2.7 คำถามบางข้อเกี่ยวข้องกัน ผู้อ่านอาจพลิกไปโดยตลอดก่อนที่จะตอบ ทำให้คำถามข้างหลังมีอิทธิพลต่อคำถามที่อยู่ข้างหน้า

เมื่อพิจารณาถึงข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามแล้ว จะเห็นว่าการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ต่ำนั้น เป็นข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เพราะจะทำให้ให้ข้อมูลที่ขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควรตั้งนั้น งานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมากเป็นพิเศษ เพื่อผลการวิจัยจะได้เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

จากปัญหาของการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราต่ำ ได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ดังจะกล่าวในตอนต่อไป

## ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทาง

### ไปรษณีย์

ภัสสร ลิมานนท์ (2529) ได้ศึกษาและประเมินผลจากงานวิจัยต่างๆ ที่ใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์เก็บรวบรวมข้อมูล สรุปว่า หน่วยงานที่สนับสนุนความยาวของแบบสอบถาม ลักษณะของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ อาชีพ และความสนใจในเรื่องที่ถามเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการตอบแบบสอบถาม ในต่างประเทศมีนักวิจัยหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ เช่น Kawash และ Aleamoni (1971) ได้รวบรวมตัวแปรที่มีผลอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม 7 ตัว คือ การติดแสตมป์ให้ในการส่งแบบสอบถามกลับคืน รูปแบบการส่ง ความยาวของแบบสอบถาม รูปลักษณ์ของแบบสอบถาม การให้สิ่งของตอบแทน คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ และหน่วยงานที่สนับสนุน ส่วน Etzel และ Walker (1974) พบว่าตัวแปรที่มีผลอัตราการตอบกลับแบบสอบถามนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ คือ ตัวแปรก่อนการส่งแบบสอบถาม เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตัวแปรในระยะเวลาที่ผู้ตอบได้รับแบบสอบถาม เช่น คำมั่นสัญญาว่าจะให้สิ่งของตอบแทน และตัวแปรหลังการส่งแบบสอบถาม เช่น การติดตาม

ต่อมาในปี ค.ศ. 1975 Linsky ได้เสนอปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ เช่น การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การติดตาม ความยาวของแบบสอบถาม สีของแบบสอบถาม ปัจจัยที่ดึงดูดใจทางอ้อม เช่น การปิดบังชื่อผู้ตอบ และปัจจัยที่ดึงดูดใจทางตรง เช่น การให้รางวัลหรือของตอบแทน

Baumgartner และ Heberlin (1984) ได้รวบรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องไว้ 11 ตัว คือ ผู้ให้การสนับสนุน ผู้ตอบแบบสอบถาม ความสะอาด การติดตามผล สิ่งกระตุ้น ความยาวของแบบสอบถาม การปิดบังชื่อ การติดต่อเฉพาะบุคคล การกำหนดวันส่งกลับ รูปแบบการขอร้องและการส่งไปรษณีย์ ส่วน Bailey (1987) ได้รวบรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องไว้ 10 ตัว คือ ผู้ให้การสนับสนุน การดึงดูดใจของแบบสอบถาม ความยาวของแบบสอบถาม ลักษณะของจดหมายขอความร่วมมือ ความง่ายในการตอบและการส่งกลับ สิ่งล่อใจ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ชนิดของการส่งทางไปรษณีย์ เวลา (วัน เดือน ปี) ในการส่ง และลักษณะของการติดตาม



จากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรมากมาย ที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งพอจะสรุปเป็นปัจจัยได้ 3 ด้าน คือ ด้านตัวแบบสอบถาม ด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม และด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

## 1. งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม

งานวิจัยด้านตัวแบบสอบถาม เป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ออกแบบรูปลักษณ์ (Appearance) ของแบบสอบถาม ให้ดึงดูดใจ น่าตอบ ซึ่งมีตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปลักษณ์ของแบบสอบถาม ดังนี้

### 1.1 รูปแบบการตอบแบบสอบถาม

รูปแบบการตอบแบบสอบถาม หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยจะกำหนดรูปแบบการตอบแบบสอบถามนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการศึกษา มีหลายรูปแบบด้วยกัน ได้แก่ การกาเครื่องหมาย (Checking answer) วิธีการนี้จะสะดวกต่อผู้ตอบไม่ยุ่งยาก เพียงแต่ผู้ตอบการเครื่องหมายถูก (/) ลงในข้อความที่ผู้ตอบเห็นว่าถูกต้องเหมาะสม การลงรหัส (Coding) วิธีการนี้ค่อนข้างจะยุ่งยากและใช้เวลามากกว่าวิธีแรก เพราะผู้ตอบต้องนำตัวเลขที่ผู้วิจัยกำหนดให้ไปเติมลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ แต่จะสะดวกต่อผู้วิจัยที่จะนำตัวเลขนั้นไปวิเคราะห์ข้อมูลได้เลย การตอบคำถามปลายเปิด (Opened-form) เป็นวิธีการที่ให้ผู้ตอบได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ส่วนการตอบคำถามปลายปิด (Closed-form) ผู้วิจัยจะกำหนดแนวคำตอบไว้ล่วงหน้าว่าปัญหานั้นๆ ควรตอบได้ในแนวใดบ้าง และวิธีการสุดท้ายคือ การตอบแบบผสม ซึ่งในแบบสอบถามอาจจะมีวิธีการตอบหลายแบบผสมกันมากกว่าหนึ่งวิธี

บุญชอบ ศราชนันท์ (2535) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ทั่วประเทศ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ตอบโดยการกาเครื่องหมาย สูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ตอบโดยการเขียนรหัสคำตอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในระยะการทดลอง 2 และ 3 สัปดาห์ แต่ได้มีผู้ทำการศึกษาเปรียบ

เทียบการใช้วิธีการตอบ โดยการเขียนเป็นเลขรหัสกับการตอบคำถามแบบปลายเปิด-เปิด พบว่าไม่มีความแตกต่างของวิธีการตอบแต่อย่างไรก็ตาม Stevens (อ้างจากสุภาพร โภชังกุล, 2523) ได้เสนอว่าควรเขียนเป็นเลขรหัสจะดีกว่า เพราะสะดวกต่อการตรวจและการนำเข้าวิเคราะห์ในเครื่องคอมพิวเตอร์

Steveking และ Clantion (1974) ทำการศึกษาถึงผลของตำแหน่งในการตอบคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามปลายเปิด พบว่าการถามคำถามปลายเปิดตอนเริ่มต้นและลงท้ายให้คำตอบที่สูงสุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลของตำแหน่งคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง พบว่าการถามคำถามปลายเปิดแต่เริ่มต้นจะทำให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นมากกว่า การถามคำถามปลายเปิดในตอนท้ายผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกันไม่ว่าคนผิวดำหรือผิวขาว หรือลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นแบบสั้นหรือแบบยาวก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

Stevens (1974-1975) ได้ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษา เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบแตกต่างกัน 2 แบบ คือแบบที่เขียนเป็นเลขรหัสกับการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของผลการทดลองทั้งสองกลุ่ม คือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 57 และ 59 ตามลำดับ

## 1.2 ความยาวของแบบสอบถาม

วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา 1 พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า สูงกว่าแบบสอบถามที่มีความยาว 12 หน้า คือมีค่าเป็นร้อยละ 92.75 และ 89.00 ตามลำดับส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า และ 8 หน้า พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในต่างประเทศได้มีงานวิจัยที่เปรียบเทียบอิทธิพลของความยาวของแบบถาม ในปี ค.ศ. 1975 ซึ่งไม่พบความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับแบบ

สอบถามขนาดสั้น ( 4 หน้า มี 23 ข้อ ใช้เวลาตอบประมาณ 10 นาที ) และขนาดยาว ( 6 หน้า มี 49 ข้อ ใช้เวลาตอบประมาณ 18 นาที ) ( Sheth and Roscoe, 1975 )

Scott (quoted in Linsky, 1975) ได้ทำการศึกษาแบบสอบถามขนาดสั้น (1หน้า) และขนาดยาว (2หน้า) พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 ขนาดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 90.5 และ 89.6 ตามลำดับ

Sletto (quoted in Linsky, 1975) ทำการศึกษากับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย จำนวน 300 คน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ที่มีความยาว 10 หน้า 25 หน้า และ 35 หน้า (รวมแบบสอบถาม 10 หน้า และ 25 หน้า เข้าด้วยกัน) คือมีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 68, 60 และ 63 ตามลำดับ

Stanton (1939) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามขนาดสั้น ที่มีคำถามเพียง 1 หน้า โดยส่งเป็นไปรษณียบัตร กับแบบสอบถามที่มีขนาดความยาว 3 หน้า ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ จำนวน 11,169 คน ผลการวิจัย พบว่าแบบสอบถามที่มีข้อความเพียง 1 หน้านั้นมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แบบสอบถามที่มีขนาด 3 หน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีอัตราการตอบกลับเป็น ร้อยละ 50.2 และ 28.3 ตามลำดับ

Berdie (1973) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่ยาว 1 หน้า 2 หน้า และ 4 หน้า โดยมีการควบคุมเนื้อหาของแบบสอบถามทั้ง 3 ขนาด ให้มีโครงสร้างอย่างเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้เป็น อาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน 360 คน ปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เป็นร้อยละ 64.56 และ 42 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า แบบสอบถามที่สั้นกว่า มีแนวโน้มที่จะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า แต่จากการทดสอบด้วยไคสแควร์พบว่า ความยาวของแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม



แต่อย่างไรก็ตาม Heberlein และ Baumgartner (1978, quoted in Bailey, 1987) ได้สรุปว่าโดยเฉลี่ยแบบสอบถามที่มีขนาดยาวจะให้อัตราการตอบกลับสูงเท่ากับแบบสอบถามที่มีขนาดสั้น และจากการศึกษาของ Goyder (1982 อ้างใน จรินทร์ กองศรี, 2535) ก็สนับสนุนข้อค้นพบนี้

### 1.3 สีของกระดาษและหมึกพิมพ์

สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ในแบบสอบถามทั่วไปนั้น มักจะใช้กระดาษสีขาวและหมึกพิมพ์สีดำ แต่ได้มีนักวิจัยหลายท่านทดลองใช้สีของกระดาษและหมึกพิมพ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสีของกระดาษพิมพ์ ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวและสีฟ้าสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยสีขาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสีของหมึกพิมพ์ สุธิรา ภักทรายุตวรธน์ (2531) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสีของหมึกพิมพ์ ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีเขียว และหมึกสีน้ำเงิน สูงกว่าอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยหมึกสีแดงและหมึกสีดำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Eastwood (quoted in Robinson and Agisim, 1951) ได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีต่าง ๆ พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเหลือง ได้รับการตอบกลับมากที่สุด รองลงมาคือกระดาษสีชมพู

Gullahorn (1975) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียว และสีขาว พบว่า แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีเขียวมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาวเล็กน้อย คือร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ ซึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



Bender และ Dunlap (quoted in Linsky, 1975) ได้ทดลองใช้แบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยกระดาษสีขาว สีน้ำเงิน สีชมพู สีเหลือง สีเขียว และสีส้ม พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสีต่าง ๆ ดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่อย่างไรก็ตาม Sudman และ Bradburn (1982, quoted in Bailey, 1987) กล่าวว่า ไม่มีหลักฐานที่จะบ่งชี้ว่าสีของกระดาษมีผลต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และมีข้อเสนอแนะว่าไม่ควรใช้กระดาษสีดำ เพราะจะทำให้อ่านยากและควรใช้กระดาษสีต่าง ๆ เพื่อแยกส่วนย่อยของแบบสอบถาม

#### 1.4 ระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ

ระบบการพิมพ์ คือ วิธีการที่จะจัดพิมพ์แบบสอบถาม อาจจะพิมพ์จากโรงพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต หรือใช้วิธีการอัดสำเนา ซึ่งวิธีการพิมพ์จากโรงพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตจะให้ตัวอักษรที่คมชัด สม่่าเสมอว่าการอัดสำเนาและสามารถใช้กับกระดาษได้หลายขนาด ส่วนการวางรูปแบบหรือการจัดหน้า (Lay out) หมายถึง การกำหนดว่าจะให้องค์ประกอบต่างๆ ของหน้า เช่น ตัวพิมพ์ คำสั่ง ข้อคำถาม ตัวเลือก ภาพ ฯลฯ วางอยู่ตำแหน่งใดจึงจะอ่านและตอบง่าย (วิจิตรา ประสาทเวชกุล, 2523)

มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบการพิมพ์และการวางรูปแบบ ดังนี้

วิจิตรา ประสาทเวชกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดหน้าและการพิมพ์ด้วยระบบออฟเซตกับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับการจัดหน้าสูงกว่าแบบสอบถามธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 68.83 และ 59.50 ตามลำดับ แต่ยังไม่พบข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์ด้วยระบบออฟเซตสูงกว่า แบบสอบถามที่พิมพ์แบบอัดสำเนาและไม่มีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการจัดหน้ากับระบบการพิมพ์

Ford (quoted in Linsky, 1975) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์ กับแบบสอบถามที่พิมพ์ลงบนกระดาษไขแล้วนำไปอัดสำเนาพบว่าอัตราการตอบกลับของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 22 และ 20 ตามลำดับ

Scott (quoted in Kanuk and Berenson, 1975) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่พิมพ์จากโรงพิมพ์ และพิมพ์แบบอัดสำเนา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือร้อยละ 95.2 และ 94.4 ตามลำดับ

## 2. งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม

งานวิจัยด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบการส่งแบบสอบถาม วิธีการส่งทางไปรษณีย์ สถานที่รับแบบสอบถาม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การเตือน และการติดตาม

### 2.1 รูปแบบการส่งแบบสอบถาม

บุญชอบ ศรราชพันธ์ (2535) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาทั่วประเทศ พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามไม่ว่าจะส่งแบบสอบถามโดยการพับ หรือโดยการใส่ซองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2.2 วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ประเภทของบริการไปรษณีย์ที่นำส่งแบบสอบถาม สามารถส่งได้หลายประเภท เช่น ส่งแบบธรรมดา ส่งแบบลงทะเบียน

อัญชลี คงมั่น (2523) และ บุญชอบ ศรราชพันธ์ (2535) พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งแบบธรรมดาและส่งแบบลงทะเบียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ



Clausen และ Ford (1947) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการส่ง 2 แบบ คือ รวมการส่งแบบไปรษณีย์อากาศและแบบพิเศษเข้าด้วยกัน (Airmail and Special delivery combine) กับการส่งแบบชั้นหนึ่ง (First class) พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มแรกสูงกว่าในกลุ่มที่สองมาก คือ ร้อยละ 61 และ 36 ตามลำดับ

Ferris (quoted in Linsky, 1975) ได้ทำการศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามโดยแนบซองจดหมายพร้อมติดแสตมป์ไปด้วย ผลปรากฏว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มแรกสูงกว่าในกลุ่มที่สองมากคือร้อยละ 90.1 และ 25.8 ตามลำดับ

Gullahorn (1975) ได้ทำการศึกษาอัตราการตอบกลับจากการส่งแบบสอบถามติดตามแบบชั้นหนึ่ง (First class follow-up) กับการส่งจดหมายติดตามโดยการส่งแบบพิเศษ ผลปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 35 และ 62 ตามลำดับ

Kephart และ Bressler (quoted in Kanuk and Berenson, 1975) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจากการส่ง 3 แบบ คือ แบบชั้นหนึ่ง (First class) แบบไปรษณีย์อากาศ (Airmail) และการส่งแบบพิเศษ (Special delivery) ผลปรากฏว่ามีความแตกต่างในอัตราการตอบกลับระหว่าง แบบชั้นหนึ่งกับการส่งแบบพิเศษ แบบชั้นหนึ่งกับแบบการส่งทางไปรษณีย์อากาศ ส่วนการส่งทางไปรษณีย์อากาศและการส่งแบบพิเศษนั้นไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ 32 ในการส่งแบบชั้นหนึ่ง ร้อยละ 60 จากการส่งแบบไปรษณีย์อากาศ และร้อยละ 66 จากการส่งแบบพิเศษ

Price (quoted in Linsky, 1975) ได้ทำการศึกษาอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เมื่อผู้วิจัยได้แนบซองติดแสตมป์พร้อมแบบสอบถามกับการแนบซองแต่ไม่ได้ติดแสตมป์ พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มแรกสูงกว่ากลุ่มหลังคือ ร้อยละ 26.3 และ 17.3 ตามลำดับ

Watson (quoted in Kanuk and Berenson, 1975) ได้ทำการศึกษาการส่งแบบสอบถามแบบชั้นสาม (Third class) กับแบบชั้นหนึ่ง (First class) พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของทั้ง 2 กลุ่ม

### 2.3 สถานที่รับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

สุเทพ ไชยบุตร (2527) ได้ศึกษาเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม โดยการส่งไปให้ผู้ตอบยังที่ทำงานและที่บ้าน กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่รับแบบสอบถามทั้งที่บ้านและที่โรงเรียนไม่ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Alutto (1970) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสถานที่รับแบบสอบถามและลักษณะของแบบสอบถาม พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามปลายปิด ไม่ขึ้นอยู่กับสถานที่รับ คือ บ้านหรือที่ทำงาน แต่ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแล้ว การส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบที่ทำงานจะได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าการที่ส่งไปให้ที่บ้าน

### 2.4 การแจ้งกลุ่มตัวอย่างให้ทราบล่วงหน้า

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้ ซึ่งการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถกระทำได้โดยการใช้จดหมาย ไปรษณีย์บัตร การ์ด โทรคัพท์ หรือการไปติดต่อด้วยตนเอง

Dillman (1978) กล่าวถึง เหตุผลที่การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการส่งแบบสอบถามไปให้ เป็นการลดการทิ้งแบบสอบถามโดยไม่ได้ตั้งใจ
2. เป็นการไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบ ภายใต้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

มีนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ดังนี้

สุชีรา ภัทรายุตวรธน์ (2531) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตราการตอบกลับและความจริงใจในของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่าการไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 77.25 และ 65.50 ตามลำดับ

Scott (1961, quoted in Linsky, 1975) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเท่ากับ ร้อยละ 44.6 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเท่ากับร้อยละ 41.7 ซึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ford (1968, quoted in Linsky, 1975) ได้ทำการทดลองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม พบว่าในครั้งแรกมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.6 เมื่อใช้จดหมายนำและร้อยละ 32.9 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ สำหรับในการทดลองครั้งที่สอง มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 21 เมื่อใช้จดหมายนำและร้อยละ 15.3 เมื่อไม่ได้ใช้จดหมายนำ

Heaton (1965, quoted in Linsky, 1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 27.1 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 21.6 เช่นเดียวกับ Stafford (1966, quoted in Linsky, 1975) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 43.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำเป็นร้อยละ 20.5 ซึ่งเป็นเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 23.2

Kephart และ Bressler (1958, quoted in Linsky, 1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับร้อยละ 53 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับร้อยละ 52

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายเรื่องที่อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นมาก เช่น งานวิจัยของ Pucel และคณะ (1971) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้



รับจดหมายนำเท่ากับร้อยละ 51.5 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับจดหมายนำ เท่ากับ ร้อยละ 42.9

Wiseman (1954, quoted in Linsky, 1975) พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์แจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 44.7 และกลุ่มที่ไม่ได้ติดต่อก่อนคิดเป็นร้อยละ 24.5 และในปี ค.ศ. 1972 เขาได้ศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์แจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 67 และกลุ่มที่ไม่ได้ติดต่อก่อนคิดเป็นร้อยละ 47

Durant และ Maas (1961, quoted in Linsky, 1975) ได้ศึกษาถึงการแจ้งเตือนให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าโดยการติดต่อด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งเตือนให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าโดยการติดต่อด้วยตนเอง มีอัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 84 และกลุ่มที่ไม่ได้แจ้งเตือนให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้า มีอัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 74 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lorei และ Gerel (1967, quoted in Linsky, 1975) ที่พบว่า การติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองก่อนส่งแบบสอบถามไปให้ มีอัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ 89.2 และกลุ่มที่ไม่ได้มีการติดต่อ มีอัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 84.3

สรุปจากงานวิจัยที่ผ่านมาได้ว่า การแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์เมทต้าเกี่ยวกับงานวิจัยที่เพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของ Fox และคณะ (1984) ที่พบว่า การแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9 ถึงร้อยละ 47.7

## 2.5 การเตือนและการติดตาม

หลังจากที่ส่งแบบสอบถามไปให้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะติดตามแบบสอบถามที่ได้ส่งไป เพื่อเป็นการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามอีกวิธีหนึ่ง การติดตามนั้นสามารถทำได้ 2 ช่วงเวลา คือ การเตือน (การติดตามก่อนกำหนดวันส่งกลับ)

และการติดตาม ( การติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ ) ซึ่งอาจจะใช้วิธีการติดตาม โดยจดหมาย ไปรษณีย์บัตร การ์ด หรือใช้โทรศัพท์

Dillman (1978) กล่าวถึงเหตุผลที่การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นรูปแบบของการได้รับรางวัลในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรู้คุณค่าของการติดตาม
2. การติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าเขาล้มตบบแบบสอบถาม มีงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ดังนี้

#### การเตือน (Reminding)

Scott (1961, quoted in Linsky, 1987) ได้ทำการศึกษาพบว่า การเตือน 2 ครั้ง มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 93.2 ส่วนการเตือนครั้งที่ 1 มีอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 85.9 แต่ยังคงมีการเตือนครั้งที่ 2 อีก สอดคล้องกับการศึกษาของ Francel (1966) ที่พบว่า การติดตามด้วยจดหมายจะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้ร้อยละ 10 ถึง 35 และจากงานวิจัยของ Heberlien และ Baumgartner (1981, quoted in Bailey, 1987) พบว่าการเตือนสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6 ถึง 9

จรินทร์ กองศรี (2535) ได้ศึกษาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และคุณภาพของข้อมูลกับครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร โดยการเตือนโดยใช้ไปรษณีย์บัตรพบว่าอัตราการตอบกลับและคุณภาพของข้อมูลที่มีการเตือน 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Nichols และ Meyer (1966, quoted in Linsky, 1975) พบว่าการใช้ไปรษณีย์บัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้สูงคิดเป็นร้อยละ 19 นั่นคือกลุ่มที่ใช้ไปรษณีย์บัตรติดตามมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 58 ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็นร้อยละ 37

Sheth และ Roscoe (1975) ได้ศึกษารูปแบบการเตือน โดยทดลองใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไป 4 แบบ คือ กลุ่มที่เตือนโดยไปรษณียบัตรพร้อมกับส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ กลุ่มที่เตือนโดยโทรศัพท์พร้อมกับส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ กลุ่มที่เตือนโดยจดหมายหลังจากนั้นสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ กลุ่มที่สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์เลย และกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน พบว่ากลุ่มที่เตือนโดยโทรศัพท์พร้อมกับส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ มีอัตราการตอบกลับสูงสุด (ร้อยละ 76.4) ส่วนการเตือนโดยจดหมายหลังจากนั้นสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ใช้ไม่ได้ผลและไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (ร้อยละ 57) Sheth และ Roscoe ยังได้เสนอแนะให้ใช้โทรศัพท์ในการติดตาม เพราะรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และง่ายต่อการควบคุม

Dillman (1978) พบว่า การใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดวันส่งกลับจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น โดยที่คนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีเมื่อได้รับ และไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไป 1 สัปดาห์ ดังนั้นช่วงเวลา 7 วันจึงเหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอบคุณผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการตอบแบบสอบถามและขอร้องผู้ที่ยังไม่ได้ตอบไม่ให้ลืมตอบแบบสอบถามกลับคืนมา โดยในช่วงนี้จะไม่สร้างความรำคาญให้ผู้ตอบ

Fowler (1986 อ้างถึงใน จรินทร์ กองศรี, 2535) กล่าวว่า การส่งการ์ดติดตามผู้ตอบหลังจากที่ส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน สามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้น และหลังจากนั้น 10 วัน จึงติดตามด้วยจดหมายพร้อมทั้งแบบสอบถามฉบับใหม่ ซึ่งอัตราการตอบกลับจะเกินร้อยละ 70 และมากกว่าร้อยละ 80 ตามลำดับ

เชิงชาย เหมพัฒน์ (2534) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการเตือนที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับแตกต่างกันในกลุ่มที่ได้รับช่วงเวลาในการเตือนต่างกันโดยกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไป 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไป 10 วัน และอัตราการตอบกลับแตกต่างกันในกลุ่มที่ได้รับจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน โดยอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับ



การเตือน 1 ครั้ง สูงกว่าที่ไม่ได้รับการเตือน แต่อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนและกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง

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

ไวไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งทำการศึกษาทั้งกับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตการศึกษา 1 พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามโดยการใช้การ์ดมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า การติดตามโดยใช้จดหมายเป็นทางการ และจดหมายที่ไม่เป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จรินทร์ กองศรี (2535) ได้ศึกษาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และคุณภาพของข้อมูลกับ ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร โดยการติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร พบว่าอัตราการตอบกลับและคุณภาพของข้อมูลที่มีการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Kephart และ Bressler (1958, quoted in Linskey, 1975) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 68 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามคิดเป็นร้อยละ 52

Eckland (1965) พบว่าการติดตามโดยใช้โทรศัพท์และจดหมายลงทะเบียนทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67 เป็นร้อยละ 94

Frey และ Dillmar (1974) พบว่าจากการทดลองที่ 1 โดยการส่งจดหมายทวงถาม 3 ฉบับแรกให้ผลต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการแบบสอบถามเป็นกันเองจะมีอัตราการตอบกลับสูงกว่า ประมาณร้อยละ 9 แต่ใน

กรณีจดหมายทวงถามฉบับที่ 4 ความเป็นกันเองไม่ได้ช่วยให้อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 45.9 และ 45.3 ตามลำดับ และจากการทดลองที่ 2 โดยการพูดติดต่อทางโทรศัพท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่พูดด้วยทางโทรศัพท์ ตอบแบบสอบถามกลับคืน ร้อยละ 75.2 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์ ตอบกลับในอัตราร้อยละ 64.5 แต่เมื่อคิดเป็นร้อยละของอัตราการตอบกลับต่อแบบสอบถามทั้งหมด ปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน คือ ร้อยละ 66.9 (ร้อยละ 50 ปฏิเสธการสนทนาทางโทรศัพท์ และร้อยละ 45.2 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้)

Sletto (1975) พบว่า การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร และจดหมาย ทำให้อัตราการตอบกลับมีค่าเท่ากัน คือ ร้อยละ 37

Watson (quoted in Linsky, 1975) ได้ศึกษาอัตราการตอบกลับโดยวิธีการติดตาม 3 แบบ คือ จดหมาย ไปรษณียบัตร และไม่มี การติดตาม พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้ เป็นร้อยละ 46 37 และ 30 ตามลำดับ

Berdie และ Anderson (1974) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของวิธีการติดตามแบบต่าง ๆ โดยศึกษาร่วมไปกับการวิจัยเรื่องงานในหน้าที่ของผู้ช่วยสอนระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยมิเนโซต้า จำนวน 3,627 คน โดยจำแนกเป็นผู้บริหาร 210 คน อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน 344 คน ผู้ช่วยสอน 2,288 คน และนิสิตปริญญาตรี 785 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งมีข้อความแตกต่างกันออกไป ตามกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามภายในกำหนดเวลาของการส่งครั้งแรก ทุกคน จะได้รับการติดตามดังนี้

- การติดตามครั้งที่ 1 ใช้การ์ดรูปไวโอลิน และข้อความที่สุภาพแต่ไม่เป็นทางการ
- การติดตามครั้งที่ 2 ใช้การ์ดรูปแตรและข้อความตลก ๆ
- การติดตามครั้งที่ 3 ใช้การ์ดรูปตาในช่องว่างเปล่า และข้อความตลก ๆ
- การติดตามครั้งที่ 4 ใช้การ์ดจดหมายแบบราชการ
- การติดตามครั้งที่ 5 ใช้การ์ดรูปตู้ไปรษณีย์ และข้อความที่สุภาพ แต่ไม่เป็นทางการ



การติดตามครั้งที่ 6 ใช้จดหมายแจ้งให้ทราบว่าจะมีการจับฉลากแบบ  
สอบถามที่ส่งกลับคืนเพื่อให้รางวัล 25 เหรียญ

ผลปรากฏว่า หลังการติดตามครั้งที่ 6 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถาม กลับคืน  
ทั้งสิ้นร้อยละ 88 และพบว่า การติดตามแบบตลก ๆ มีประสิทธิภาพในกลุ่มตัวอย่างที่  
เป็นผู้ช่วยสอน และการติดตามโดยใช้จดหมาย ราชการ มีประสิทธิภาพในกลุ่มตัว  
อย่างที่เป็นผู้บริหาร

ส่วน Etzel และ Walker (1974) ได้ทำการศึกษาทดลองรูปแบบ  
การติดตาม 3 แบบ โดยการส่งจดหมายติดตามพร้อมกับส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไป  
ให้ และใช้จดหมายติดตามแต่ไม่ได้ส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ และไม่มี การติด  
ตาม โดยแบบสอบถามมี 4 หน้า ตอบโดยการกาเครื่องหมาย และใช้เวลาตอบประ  
มาณ 15 นาที พบว่า มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามร้อยละ 52.9 , 59.0 และ  
38.8 ตามลำดับ ซึ่งการใช้จดหมายติดตามแต่ไม่ได้ส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้มี  
อัตราการตอบกลับสูงสุด Etzel และ Walker ได้เสนอแนะว่าในการติดตามควร  
ใช้จดหมายติดตามแต่ไม่ต้องส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ไปให้ เพราะนอกจากจะทำให้  
อัตราการตอบกลับสูงขึ้นแล้วยังเป็นการประหยัดงบประมาณอีกด้วย

### 3. งานวิจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยด้านตัวผู้ตอบแบบสอบถาม จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่  
อยู่ในจดหมายจดหมายนำ (Cover-letter) ได้แก่ หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน  
งานวิจัยนั้น คำขึ้นต้นจดหมายนำ คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ การระบุวันส่งกลับ  
การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย ซึ่งทำให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกสบายใจ มั่นคง ปลอดภัย  
ภูมิใจ ว่าการตอบแบบสอบถามนั้นจะไม่มีผลกระทบในทางลบต่อตนเอง หรือการ  
ให้สิ่งของตอบแทน ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบได้ประโยชน์ภายหลัง ผู้ตอบจึงเกิดความพึงพอ  
ใจจึงตอบแบบกลับสอบถามนั้น

งานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่อยู่ในจดหมายนำ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ  
แบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้แก่



### 3.1 หน่วยงานที่สนับสนุน

Rocher (1963) พบว่า อัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำที่มีลายมือชื่อของผู้อำนวยการสถาบันลักษณะนิสัย สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับแบบสอบถามที่ไม่มีลายมือชื่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาลักษณะนิสัย คือร้อยละ 81 และ 55 ตามลำดับ

Doob และ Freedman (1973) พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) สูงกว่าอัตราการตอบกลับที่หน่วยงานเอกชนสนับสนุน (Industrial Research Associates) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 55.8 และ 29.2 ตามลำดับ

Scott (quoted in Linsky, 1975) ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มาจาก 3 หน่วยงาน คือ คณะรัฐบาลอังกฤษ (The British Government) โรงเรียนเศรษฐศาสตร์และการปกครองของกรุงลอนดอน (The London School of Economics and Political Science) และสถาบันวิจัยการตลาด (The British Market Research Bureau) พบว่า อัตราการตอบกลับทั้ง 3 กลุ่มเป็นร้อยละ 93.3 88.7 และ 90.1 ตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบปรากฏว่า กลุ่มที่ 1 และ 2 มีอัตราการตอบกลับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าถ้าใช้หน่วยงานราชการสนับสนุนการวิจัยแล้วจะทำให้อัตราการตอบกลับสูงกว่าการใช้หน่วยงานอื่น เช่นเดียวกับ Bruner และ Carroll (quoted in Kanuk and Berenson, 1975) ที่พบว่า ถ้าใช้ชื่อมหาวิทยาลัยสนับสนุนการวิจัย อัตราการตอบกลับจะมากกว่าการใช้ชื่อหน่วยงานอื่นมาสนับสนุน

Engelhart (1972) พบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช่แบบสอบถามในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีหน่วยงานของรัฐ เช่น สมาคม NEA (The National Education Association) หรือหน่วยงานของรัฐอื่นๆ สนับสนุน อัตราการตอบกลับแบบสอบถามจะสูงกว่างานวิจัยส่วนตัวที่ไม่มีหน่วยงานใด ๆ สนับสนุน Engelhart ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า นักศึกษาที่ต้องใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการศึกษาของตน

### 3.2 คำชี้แนะจดหมายนำ

การใช้คำชี้แนะจดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบ (ระบุชื่อผู้ตอบ) และไม่เจาะจงผู้ตอบ (เรียน..... ผู้ตอบแบบสอบถาม.....) ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้หลายท่าน อาทิเช่น Clausen และ Ford (1947) พบว่า อัตราการตอบกลับที่ใช้คำชี้แนะแบบเจาะจงตัวผู้ตอบและแบบไม่เจาะจงตัวผู้ตอบไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kimball (1970) ที่พบว่า อัตราการตอบกลับระหว่างกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำที่ชี้แนะแบบเจาะจง และแบบไม่เจาะจงผู้ตอบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือร้อยละ 26.8 กับร้อยละ 26 ตามลำดับ

แต่จากการวิจัยของ Frazier และ Bird (quoted in Linsky, 1975) พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับจดหมายนำแบบเจาะจงและแบบไม่เจาะจง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ร้อยละ 34.4 และร้อยละ 27.9 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ Scott ที่ทำการทดลองเกี่ยวกับการส่งจดหมายนำที่พิมพ์รวมในแบบสอบถาม กับจดหมายนำที่พิมพ์เป็นแผ่นแยกจากตัวแบบสอบถามโดยส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 10,221 คน พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือร้อยละ 95.8 และร้อยละ 93.6 ตามลำดับ

### 3.3 คำสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ (Anonymity)

ตัวแปรคำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบ สุภาพร โภคเชิงกุล (2523) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการที่ผู้ตอบต้องลงชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือร้อยละ 84.64 และ 75.00 ตามลำดับ

Anderson (1970) ได้ทดลองใช้จดหมายนำแบบเจาะจงผู้ตอบพร้อมกับให้คำมั่นสัญญาว่าจะปิดบังชื่อผู้ตอบปรากฏว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการทดลองจากตัวแปรดังกล่าว น้อยกว่าอัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจดหมาย

นำแบบไม่เจาะจงและให้คำมั่นสัญญาเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Mitchell (quoted in Linsky, 1975) ที่ได้ทดลองส่งแบบสอบถามที่มีการระบุชื่อผู้ตอบ และปิดบังชื่อผู้ตอบ (ใช้เพียงลำดับหมายเลข) ซึ่งพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ปิดบังชื่อผู้ตอบ และระบุชื่อผู้ตอบ คิดเป็นร้อยละ 42.5 และ 34 ตามลำดับ

Scott (quoted in Kanuk and Berenson, 1975) พบว่าการให้ผู้ตอบระบุชื่อ หรือไม่ระบุชื่อก็ตาม ไม่ได้ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mason (quoted in Linsky, 1975) ที่พบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ระบุชื่อและหมายเลขกับการใช้รหัสหมายเลขเพียงอย่างเดียว

จะเห็นว่าการปิดบังชื่อผู้ตอบอาจจะให้ผลตรงข้ามกับจุดหมายเจาะจงผู้ตอบซึ่งมีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับ ดังนั้น ตัวแปรทั้งสองนี้อาจเป็นเหมือนดาบสองคม (two-edged sword) (Linsky, 1975)

### 3.4 การระบุวันส่งกลับ

สุชีรา ภักทรายุทธวรรณ์ (2531) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการระบุวันส่งกลับพบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับใน 3 ช่วงการส่ง คือ ก่อนติดตาม (ร้อยละ 73.25 และ 69.50) ติดตามครั้งที่ 1 (ร้อยละ 87.00 และ 84.75) และติดตามครั้งที่ 2 (ร้อยละ 96.50 และ 96.50)

อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์ (2534) ได้ทำการทดลองเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับแตกต่างกัน กับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ (ร้อยละ 57.62 และ 49.29 ตามลำดับ) อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 52.86 62.86 และ 57.14 ตามลำดับ) ส่วนอัตราการตอบกลับของกลุ่ม



ที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และ "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" ไม่แตกต่างกัน (ร้อยละ 57.14 และ 41.43 ตามลำดับ) และอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน สูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งกลับ (ร้อยละ 62.86 และ 47.14 ตามลำดับ)

Henry (quoted in Linsky, 1975) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืน กับกลุ่มที่ไม่ได้กำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืน แตกต่างกันคือคิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 18.6 ตามลำดับ

Nevin และ Ford (1976) ได้ทำการทดลองกำหนดวันส่งกลับเป็นระยะเวลาต่าง ๆ กัน คือ 5 วัน 7 วัน 9 วัน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ระบุวันส่งกลับ พบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 4 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน คือร้อยละ 43.0, 48.5, 53.4 และ 49.8 ตามลำดับ Nevin และ Ford ยังได้ให้ข้อสังเกตอีกว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มควบคุม (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ระบุวันส่งกลับ) และอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ระบุให้ส่งกลับภายใน 7 วันมีอัตราใกล้เคียงกัน คือ 48.5 และ 49.8 ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มควบคุมอาจจะคาดเดาว่าช่วงระยะเวลา 7 วันเป็นช่วงที่ผู้วิจัยยอมรับได้

### 3.5 การลงลายมือชื่อของผู้วิจัย

ลายเซ็นของผู้วิจัยมี 2 แบบ คือ ผู้วิจัยลงลายมือชื่อด้วยตนเองในแบบสอบถามทุกฉบับกับการที่ผู้วิจัยใช้วิธีการลงลายมือชื่อแบบอัดสำเนา

สำหรับผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรนี้ เช่น Kawash และ Aleamoni (1971) ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์จำนวน 3,091 คน พบว่าอัตราการตอบกลับ ของกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่เป็นลายเซ็นจริง กับกลุ่มที่ได้รับแบบสอบถามที่เป็นลายเซ็นแบบอัดสำเนาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Clausen และ Ford (1947) ที่พบว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้เซ็นด้วยลายเซ็นจริงกับลายเซ็นแบบอัดสำเนาไม่ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามแตกต่างกัน

### 3.6 ข้อมูลที่ถาม

**คำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบภายหลัง มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังนี้**

สุภาพร โภเชงกุล (2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ สูงกว่าแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ คือร้อยละ 82.50 และ 77.14 ตามลำดับ ส่วนการให้ผู้ตอบระบุชื่อพบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อสูงกว่าแบบสอบถามที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ และพบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของคำถามกับการลงชื่อ

Butler และ Pearlin (1973) ทำการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของคำถามที่มีผลสะท้อน และคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

Fisher (quoted in Futrell and Swan, 1977) ได้ทำการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีการลงชื่อ และไม่มีการลงชื่อผู้ตอบในคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ แต่จะมีความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของคำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ

ส่วนในงานวิจัยของ Futrell และ Swan (1977) พบว่า การลงชื่อในแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ ไม่ได้ทำให้อัตราการตอบกลับแตกต่างกัน

**คำถามที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังนี้**

พิชัย แก้วสุวรรณ (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง กับวิชาชีพครู สูงกว่าอัตราการตอบกลับ ของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูอย่างมีนัยสำคัญคิดเป็นร้อยละ 66.33 และร้อยละ 60.67 ตามลำดับ ในระยะก่อนการติดตามส่วนหลังการติดตามพบว่า อัตราการตอบกลับของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สุวรรณ มีทองคำ (2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ของครูและพยาบาลเมื่อข้อความเกี่ยวข้องกับ และไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบ พบว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและพยาบาลไม่แตกต่างกันคือร้อยละ 76.67 และ 78.00 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครูและพยาบาลไม่แตกต่างกันคือร้อยละ 70.67 และ 78.67 ตามลำดับ ส่วนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพครูระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบไม่แตกต่างกันคือร้อยละ 76.67 และ 70.67 ตามลำดับ และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพพยาบาลระหว่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ทางอาชีพของผู้ตอบไม่แตกต่างกันคือ ร้อยละ 78.00 และ 78.67 ตามลำดับ

### 3.7 การให้สิ่งตอบแทน

สิ่งตอบแทนที่นักวิจัยให้กับผู้ตอบ อาจอยู่ในรูปของสิ่งของหรือเงินรางวัล หรือสิ่งล่อใจ อื่น ๆ ซึ่งได้มีนักวิจัยหลายท่าน ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ อาทิ เช่น

อัญชลี คงมั่น (2523) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยให้หนังสือการประเมินทางการศึกษา พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และการให้สิ่งตอบแทนในระยะแรกทำให้ได้รับอัตราการตอบสูงกว่าในระยะติดตาม

มารศรี กลางประพันธ์ (2534) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม และกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่ได้รับสิ่งของตอบแทนที่ต่างกัน 3 ประเภท คือ สิ่งของตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด (หนังสือจุดมุ่งหมายทางการศึกษา) ปานกลาง (ไม้โปรแทรกเตอร์) น้อยที่สุด (บัตรปฏิทินย่อส่วน) พบว่าอัตรา



การตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับสิ่งตอบแทนสูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทน และอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสิ่งของตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุดและปานกลาง สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับสิ่งของตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการน้อยที่สุด และอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสิ่งของตอบแทนที่อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุดและปานกลาง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในระยะก่อนการติดตามและหลังการติดตามครั้งที่ 1 และ 2

Robinson และ Agisim (1951) ได้ทำการทดลองโดยการส่งเงิน 25 เซนต์ไปพร้อมกับแบบสอบถาม ในการส่งครั้งแรก ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ร้อยละ 80.2 ต่อมาเขาได้ทำการติดตาม แบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับ โดยส่งเพิ่มเสียบเนคไทสีทอง 1 อัน เป็นสิ่งตอบแทนพร้อมกับส่งแบบสอบถามชุดใหม่ และจดหมายติดตามปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืน คิดเป็นร้อยละ 93

Kephart และ Bressler (1958 quoted in Huck and Gleason, 1974) ได้ทำการศึกษากับนักศึกษาพยาบาลวิชาชีพ 200 คน โดยการให้สิ่งของตอบแทนเป็นจำนวนเงิน 25 เซนต์ พบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ให้สิ่งของตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับสิ่งของตอบแทน (ร้อยละ 70 และ 52 ตามลำดับ) อีก 15 ปีต่อมา Huck และ Gleason สนใจศึกษาว่าเงินจำนวน 25 เซนต์ จะยังคงมีค่าพอที่จะใช้ได้หรือไม่ โดยทำการศึกษากับนักศึกษาหญิง 200 คน ได้ข้อค้นพบกับงานของ Kephart และ Bressler ซึ่ง Huck และ Gleason ได้สรุปว่าเงินจำนวน 25 เซนต์ยังคงใช้ในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามได้ แม้ว่าค่าของเงินจะลดลง 31.6 % ก็ตาม

Erds (quoted in Linsky, 1975) ได้ทดลองให้เงิน 1 เหรียญ 25 เซนต์และไม่ให้เงินรางวัล พบว่า อัตราการตอบทั้งสามกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 54 40 และ 23 ตามลำดับ และในการทดลองครั้งที่ 2 และ 3 ระหว่างกลุ่มที่ให้เงินรางวัล 25 เซนต์ ไม่ให้เงินรางวัลพบว่าครั้งที่ 2 มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 58 และ 35 ตามลำดับ ส่วนครั้งที่ 3 มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 56 และ 34 ตามลำดับ

Maloney (quoted in Linsky, 1975) ได้ทดลองให้เงินรางวัลจำนวน 25 เซนต์ พบว่าอัตราการตอบกลับจากกลุ่มที่ได้รับจากเงินรางวัลคิดเป็นร้อยละ 86 และจากกลุ่มที่ไม่มีเงินรางวัลคิดเป็นร้อยละ 58

Nederhof (1983) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนเป็นปากกา กลุ่มราคา 35 เซนต์ พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามในครั้งแรก ระหว่างกลุ่มทดลองมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่สำหรับอัตราการตอบแบบสอบถามกลับคืน ในรอบของการติดตามทั้ง 3 ครั้ง พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

Mizes และคณะ (1984) ได้ทดลองให้สิ่งตอบแทนเป็นเงินรางวัลมูลค่า 1 เหรียญและ 5 เหรียญ ที่มีต่ออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่าการให้เงินรางวัล 5 เหรียญไม่ได้ให้ผลมากกว่าการให้เงินรางวัล 1 เหรียญ แต่การให้เงินรางวัลทั้งสองแบบ จะเพิ่มอัตราการตอบกลับมากกว่าการไม่ให้เงินรางวัลถึง ร้อยละ 21.1

Hancock (quoted in Bailey, 1987) พบว่า กลุ่มควบคุมที่ไม่มีเงินรางวัล มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 10 ส่วนกลุ่มที่ให้เงิน 25 เซนต์ ไปกับแบบสอบถาม มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 47 และกลุ่มที่สัญญาว่าจะให้เงิน 25 เซนต์ มีอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 18

งานวิจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยมีตัวแปร 3 ด้านที่กล่าวมา คือ ตัวแปรด้านตัวแบบสอบถาม ตัวแปรด้านกระบวนการส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม ตัวแปรเกี่ยวกับผู้ตอบ โดยเป็นทัศนคติจากผู้วิจัยเพียงฝ่ายเดียวที่คาดว่าตัวแปรเหล่านั้นน่าจะทำให้ผู้ตอบอยากตอบและส่งคืนแบบสอบถามมากขึ้น จึงนำตัวแปรเหล่านั้นไปทดลองใช้และพบว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์นั้นสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปว่าตัวแปรที่ทำให้อัตราการตอบกลับสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบตอบกลับแบบสอบถาม

แต่จากงานวิจัยของ วิจิตรา ประสาทเวทกุล (2523) และ สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน์ (2531) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่าเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม คือผู้ตอบเกิดความเห็นใจ เกรงใจ ต้องการช่วยเหลือ เพราะเคยทำวิจัยมาก่อน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะเป็นรุ่นน้องหรืออยู่ในวงการศึกษาร่วมกันผู้ตอบคิดว่าตนเองได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจให้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบชอบทำแบบสอบถาม เพราะทำให้ได้ความรู้ และทราบความเป็นไปในวงวิชาการ

ดังนั้นข้อค้นพบที่เกิดจากทัศนคติของนักวิจัย และเหตุผลที่ตอบแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์ตัวผู้ตอบ ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ตอบตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ทั้งสิ้น