

ผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างวิธี ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและ
การติดตามทางไปรษณีย์ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจ
ในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์



นายวีระยุทธ ชำตะกานจน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาวิจัยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-631-743-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EFFECTS OF DIFFERENT PRE-NOTIFICATION METHODS, RESPONDENTS'
POSITIONS AND FOLLOW-UP MAILINGS ON RESPONSE RATES
AND SINCERE RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRS

MR. WERAYUT CHATAKAN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the degree of Master of Education
Department of Educational Research
Graduate School
Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-631-743-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างวิธี ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและ
การติดตามทางไปรษณีย์ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจใน
การตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

โดย นายวีระยุทธ ชาดะกาญจน์
ภาควิชา วิจัยการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.สมทวัช นิชยานุวัฒน์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ ฤกษ์สุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ ปุณเฑาะฐิติ)

.....
.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร.สมทวัช นิชยานุวัฒน์)

.....
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย)

.....
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวานิช)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว



วิระยุทธ ชาตะกาญจน์ : ผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างวิธี ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ และการติดตามทางไปรษณีย์ ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ (EFFECTS OF DIFFERENT PRE-NOTIFICATION METHODS, RESPONDENTS' POSITIONS AND FOLLOW-UP MAILINGS ON RESPONSE RATES AND SINCERE RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIRES) อ.ที่ปรึกษา : ศ.ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 172 หน้า. ISBN 974-631-743-1

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลของวิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร 1,500 คน ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอน ตำแหน่งละ 500 คน ได้ออกแบบการทดลองโดยใช้วิธีการ Factorial Design แบบ 5x3x2 ระดับ วิเคราะห์ผลที่มีต่ออัตราการตอบกลับโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ 3 way ANOVA ชนิดที่การวัดเป็นร้อยละ 1 จำนวน ใน 1 รายการและทดสอบภายหลังด้วยวิธีการทดสอบค่าสัดส่วนซี สำหรับความจริงใจในการตอบแบบสอบถามได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ 3 way ANOVA และทดสอบภายหลังด้วยวิธีการของสตีเวนสัน-นิวแมน-คูลส์ ผลการวิจัยพบว่า

1. การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกวิธีมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมลที่มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการติดต่อโดยการใช้อีเมล ไปรษณีย์บัตร และจดหมาย
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็น หัวหน้าหมวดวิชา และผู้บริหาร
3. การติดตามแบบสอบถามทำให้มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่ติดตามแบบสอบถามแต่ผู้ตอบมีความจริงใจในการตอบไม่แตกต่างกัน
4. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ ต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบที่มีตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้อีเมลที่มีความจริงใจในการตอบสูงสุด

ภาควิชา..... ศึกษาศาสตร์
สาขาวิชา..... ศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา..... 2537

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

C640371 : MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH

KEY WORD: PRE-NOTIFICATION / RESPONDENTS' POSITION / FOLLOW-UP MAILINGS

WERAYUT CHATAKAN : EFFECTS OF DIFFERENT PRE-NOTIFICATION METHODS,
RESPONDENTS' POSITIONS AND FOLLOW-UP MAILINGS ON RESPONSE RATES AND
SINCERE RESPONSES OF MAILED QUESTIONNAIR. THESIS ADVISOR :
PROF. SOMWUNG PITIYANUWAT, Ph.D. 172 pp. ISBN 974-631-743-1

The purposes of this study were to compare the effects of different pre-notification methods, respondents' positions, and follow-up mailings on response rates and sincere responses of mailed questionnaires. The subjects were 1,500 teachers in secondary schools under the jurisdiction of the Department of General Education, Ministry of Education, located in Bangkok metropolis, equally classified by the positions of school administrators, heads of department, and instructors. The 5x3x2 factorial design was used with the analysis of 3 way ANOVA of three factors with one percentage per cell followed by post hoc of Z-Poportion. The 3 way ANOVA followed by post hoc of Student-Newman-Keuls was used for the analysis of sincere responses. The findings were as follows;

1. All methods of pre-notifications significantly effected on response rates, and pre-notification by telephone had higher response rates than using cards, postcards, and letters.

2. The response rates of the instructors were found higher than those of heads of departments and administrators.

3. The follow-up mailings effected higher response rates than nonfollow-ups, but sincere responses were not different.

4. There was an interaction between pre-notification methods and respondents' positions on sincere responses, those instructors with pre-notification by telephone had highest sincere responses.

ภาควิชา..... วิทยาลัยการศึกษา.....

ลายมือชื่อนิสิต..... 

สาขาวิชา..... วิทยาลัยการศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ปีการศึกษา..... 2537.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. สมทวิง นิธิยานิวรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีและสามารถนำเสนองานวิจัยได้ภายใน 2 ปีการศึกษา

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ท่านสนับสนุนในการทำงานวิจัย 4,750 บาท

ขอขอบพระคุณคณะครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญการศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ให้ความรู้ด้านการวิจัยแก่ผู้วิจัย และเพื่อนนิสิต ภาควิชาวิจัยการศึกษาทุกท่าน โดยเฉพาะคุณปรีดา เบญจการ และคุณชูศรี กาญจนวงศ์ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการเรียนและการทำงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ. วรณีย์ ศิริโชติ ภาควิชาประถมศึกษา ที่ได้มอบทุนเพื่อช่วยเหลือในการศึกษาของผู้วิจัย ในปีการศึกษา 2536 จำนวน 11,000 บาท ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา และคุณเพรทินัย มณีเล่า ที่ต้องเหนื่อยยากในการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้วิจัยสามารถได้รับการศึกษาถึงระดับนี้ได้

วีระยุทธ ชำตะกาญจน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมุติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	9
ความจำกัดของการวิจัย	10
ข้อตกลงเบื้องต้น	11
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	13
ตอนที่ 1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	13
ความหมายของแรงจูงใจ	13
ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ	14
ประเภทของแรงจูงใจ	15
ทฤษฎีแรงขับ	15
ทฤษฎีมานุษยนิยมของมาสโลว์	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	
ในการสื่อสาร	17
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	17
องค์ประกอบของการสื่อสาร	18
แบบของการสื่อสาร	18
ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	19
แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	19
ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	21
ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่กับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร	22
ตอนที่ 3 ความหมาย ประเภท โครงสร้าง วิธีการสร้าง	
ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถาม	22
ความหมายของแบบสอบถาม	22
ประเภทของแบบสอบถาม	23
โครงสร้างของแบบสอบถาม	25
การสร้างแบบสอบถาม	26
ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามใน การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	28
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่ง หน้าที่ของผู้ตอบและการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ ของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	30
การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	30
ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ	34
การติดตาม	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจริงจังในการตอบ	
แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้าง	47
แบบสอบถาม	47
การ์ด ไปรษณีย์บัตร จดหมาย	52
จดหมายนำ	52
จดหมายติดตาม	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ค่าสถิติพื้นฐานของอัตราการตอบกลับ	58
ค่าสถิติพื้นฐานของความจริงจังในการตอบ	65
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของอัตราการตอบกลับ	73
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความจริงจังในการตอบ	88
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	114
สรุปผลการวิจัย	115
อภิปรายผลการวิจัย	116
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	121
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	121
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก ก.	130
ภาคผนวก ข.	154
ประวัติผู้เขียน	172

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	อัตราการทำตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยจำแนกตามวิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 33
2	อัตราการทำตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์จำแนก ตามระยะก่อนการติดตาม หลังการติดตาม และอัตราการทำ ตอบกลับที่เพิ่มขึ้น 37
3	แบบแผนการทดลองและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม 46
4	ค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวนและค่าสหสัมพันธ์ของข้อกระทงคู่ขนาน 50
5	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการแจ้ง ให้ทราบล่วงหน้า และระยะเวลาในการตอบกลับ 58
6	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามและระยะเวลาในการตอบกลับ 61
7	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการติดตาม และระยะเวลาในการตอบกลับ 63
8	ค่าสถิติพื้นฐานของความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามจำแนก ตามวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและระยะเวลา ในการตอบกลับ 65
9	ค่าสถิติพื้นฐานของความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามจำแนก ตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามและระยะเวลา ในการตอบกลับ 68
10	ค่าสถิติพื้นฐานการแจกแจงของคะแนนความตั้งใจในการตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและระยะเวลาในการตอบกลับ 70
11	ค่าสถิติพื้นฐานของความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามจำแนก ตามวิธีการติดตามและระยะเวลาในการตอบกลับ 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	อัตราการตอบกลับ (ร้อยละ) ของแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มทดลอง ต่างๆ ทั้ง 30 กลุ่ม ในระยะเวลาการตอบกลับก่อนการติดตาม 73
13	ผลของการวิเคราะห์ความแปรปรวนของอัตราการตอบกลับ แบบสอบถามระหว่างตัวแปร วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ในระยะเวลา การตอบกลับก่อนการติดตาม 74
14	ผลการทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาการตอบกลับ ก่อนการติดตาม 75
15	ผลการทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบในระยะเวลาการตอบกลับ ก่อนการติดตาม 77
16	อัตราการตอบกลับ (ร้อยละ) ของแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มทดลอง ต่างๆ ทั้ง 30 กลุ่ม ในระยะเวลาการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 1 78
17	ผลของการวิเคราะห์ความแปรปรวนของอัตราการตอบกลับ แบบสอบถามระหว่างตัวแปร วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ในระยะเวลา การตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 1 79
18	ผลการทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาการตอบกลับ หลังการติดตามครั้งที่ 1 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ผลการทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบในระยะเวลาการตอบกลับ หลังการติดตามครั้งที่ 1	82
20 อัตราการตอบกลับ(ร้อยละ)ของแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มทดลอง ต่างๆ ทั้ง 30 กลุ่ม ในระยะเวลาการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2	83
21 ผลของการวิเคราะห์ความแปรปรวนของอัตราการตอบกลับ แบบสอบถามระหว่างตัวแปร วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ในระยะเวลา การตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2	84
22 ผลการทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ระหว่างวิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาการตอบกลับ หลังการติดตามครั้งที่ 2	85
23 ผลการทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบในระยะเวลาการตอบกลับ หลังการติดตามครั้งที่ 2	87
24 คะแนนความจริงใจในการตอบแบบสอบถามเฉลี่ย จำแนกตาม กลุ่มทดลองต่างๆ ทั้ง 30 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับก่อนการติดตาม	89
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความจริงใจในการ ตอบแบบสอบถามระหว่างตัวแปร วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบ ล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ในระยะ เวลาการตอบกลับก่อนการติดตาม	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความตั้งใจในการ ตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มย่อย 15 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับ ก่อนการติดตาม 94
27	ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความตั้งใจระหว่าง กลุ่มย่อย 15 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับก่อนการติดตาม 95
28	คะแนนความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามเฉลี่ย จำแนกตาม กลุ่มทดลองต่างๆ ทั้ง 30 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับหลัง การติดตามครั้งที่ 1 97
29	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความตั้งใจในการ ตอบแบบสอบถามระหว่างตัวแปร วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบ ล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ในระยะ เวลาการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 1 98
30	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความตั้งใจในการ ตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มย่อย 15 กลุ่ม ในระยะการตอบ กลับหลังการติดตามครั้งที่ 1 102
31	ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความตั้งใจระหว่าง กลุ่มย่อย 15 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 1 103
32	คะแนนความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามเฉลี่ย จำแนกตาม กลุ่มทดลองต่างๆ ทั้ง 30 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับหลัง การติดตามครั้งที่ 2 105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความจริงใจในการ ตอบแบบสอบถามระหว่างตัวแปร วิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบ ล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบและวิธีการติดตาม ในระยะ เวลาการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2 106
34	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความจริงใจในการ ตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มย่อย 15 กลุ่ม ในระยะการตอบ กลับหลังการติดตามครั้งที่ 2 110
35	ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความจริงใจระหว่าง กลุ่มย่อย 15 กลุ่ม ในระยะการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2 111

สารบัญแนภาพ

แนภาพที่	หน้า
1 อัครการตอบกลับของแนสอบถามจำแนกตาม วิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	60
2 อัครการตอบกลับของแนสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแนสอบถาม	62
3 อัครการตอบกลับของแนสอบถามจำแนกตาม วิธีการติดตาม	64
4 คะแนนความจริงใจในการตอบแนสอบถามจำแนกตาม วิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	67
5 คะแนนความจริงใจในการตอบแนสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแนสอบถาม	69
6 คะแนนความจริงใจในการตอบแนสอบถามจำแนกตาม วิธีการติดตาม	72
7 ผลของวิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และตำแหน่งหน้าที่ ของผู้ตอบ ต่อคะแนนความจริงใจในการตอบแนสอบถาม ในระยการตอบกลับก่อนการติดตาม	92
8 ผลของวิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และตำแหน่งหน้าที่ ของผู้ตอบ ต่อคะแนนความจริงใจในการตอบแนสอบถาม ในระยการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 1	100
9 ผลของวิธีการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และตำแหน่งหน้าที่ ของผู้ตอบ ต่อคะแนนความจริงใจในการตอบแนสอบถาม ในระยการตอบกลับหลังการติดตามครั้งที่ 2	108