



บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่างวิธี ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ และการติดตาม ที่มีต่ออัตราการตอบกลับและความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทาง

ไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

ตอนที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ความหมาย ประเภท โครงสร้าง วิธีการสร้าง ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ และการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

ตอนที่ 1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีจุดหมายปลายทาง และจะประสบความสำเร็จเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำสิ่งนั้นเป็นสำคัญ มีนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้

ชัยพร วิชชาวุธ (2524) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ แรงผลักดันพฤติกรรม จะทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างต่อเนื่องและมีจุดหมาย

โยธิน คันสนยุท และคณะ (2533) กล่าวว่าแรงจูงใจคือกระบวนการที่เกิดขึ้น

ภายในบุคคล ที่กระตุ้นให้บุคคลไปสู่การกระทำอย่างมีเป้าหมาย

สุชา จันท์เอม (2533) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเป็นพฤติกรรมที่สนองตอบความต้องการของมนุษย์และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง

ปราณี รามสูตร (2528) กล่าวว่า แรงจูงใจคือภาวะที่อิทธิพลผลักดันให้แสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายที่ต้องการ

ซึ่งจะสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจ คือ การที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุจุดหมายปลายทาง (Goal) ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจเกิดขึ้นโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้ (สุรางค์ จันท์เอม, 2529) คือ

1. ความต้องการ (Need) ความต้องการเกิดจากสภาพขาดความสมดุลภายในร่างกายและจิตใจ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ หรือขับถ่าย จัดเป็นความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ส่วนความต้องการที่จะให้คนอื่นรักตน ความต้องการรักคนอื่น ความต้องการชื่อเสียงและความต้องการค้าขายชมเซย ความอบอุ่น จัดเป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการประการหลังนี้เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งเกิดขึ้นภายหลังความต้องการทางร่างกาย

2. แรงขับ (Drive) เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะเกิดแรงขับ เป็นภาวะที่บุคคลมีความกระวนกระวายอยู่ไม่เป็นสุขทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วยถ้ามีความต้องการมากก็จะมีอาการกระวนกระวายมาก

3. พฤติกรรม (Behavior) ความกระวนกระวายที่เกิดขึ้นนั้น จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา เพื่อไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

4. ลดแรงขับ (Drive Reduction) เมื่อได้ตอบสนองความต้องการของร่างกายโดยการกระทำกิจกรรมหลายๆอย่างแล้วร่างกายก็จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติอีกครั้งหนึ่ง และเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นอีก ก็จะเกิดมีแรงขับและพฤติกรรมอีกเป็นเช่นนี้เสมอ

ประเภทของแรงจูงใจ

ถ้าแบ่งประเภทของแรงจูงใจตามที่มาของแรงจูงใจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจทางสรีระ กับ แรงจูงใจทางสังคม

1. แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motive) เป็นแรงจูงใจที่ติดตัวมาแต่กำเนิดมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตซึ่งเกิดจากความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นหลังจากการได้เรียนรู้ในสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การเป็นที่ยอมรับในสังคม ฯลฯ แรงจูงใจทางสังคมมีอยู่ 3 ชนิด ด้วยกันคือ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ถวิล ธาราโภชน์, 2524)

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับนับถือของบุคคลในสังคม บุคคลจึงจำเป็นต้องกระทำจิตใจของตนเอง โดยการเอาอกเอาใจใส่ผู้อื่น รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

2.2 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นการกระทำของบุคคลโดยพยายามที่จะควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุผลตามความต้องการเหนือบุคคลอื่นๆ

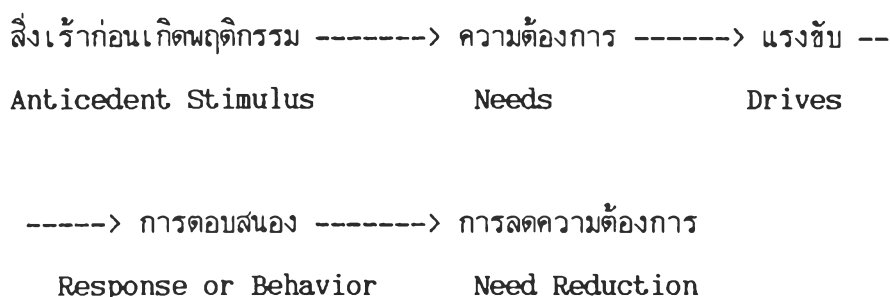
2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นความปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนเกิดความต้องการที่จะทำงานอย่างอิสระโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

นักจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมาจะต้องมีแรงจูงใจทางสรีระหรือแรงจูงใจทางสังคมเป็นสิ่งชักนำเป็นตัวกระตุ้นอยู่เบื้องหลัง โดยมีทฤษฎีที่น่าสนใจดังนี้

ทฤษฎีแรงขับ (Drives)

นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม ได้แก่ Dollard และ Miller (1950), Hull (1952) ได้สร้างทฤษฎีแรงขับ (Drives) โดยถือหลักที่กล่าวว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เรา

แสวงหาสภาพภาพสมดุลอยู่เสมอ หรือมีความโน้มเอียงที่จะรักษาความคงตัวภายในไว้ และ Hull ได้อธิบายทฤษฎีแรงขับไว้ดังนี้ (สุรางค์ โค้วตระกูล ,2533)



สิ่งเร้าก่อนเกิดพฤติกรรมหมายถึงสภาวะที่เกิดการขาด ทำให้เกิดความต้องการ และเป็นแรงขับ กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสนองตอบทำให้มีการลดความต้องการลง และความเข้มของสิ่งเร้าก่อนการเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีมานุษยนิยมของมาสโลว์

เป็นลำดับชั้นความพึงพอใจในความต้องการของบุคคล ซึ่ง มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นผู้เสนอขึ้นมา จะบอกให้รู้ว่าความต้องการของมนุษย์จะมีการพัฒนาเป็นไปตามลำดับชั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปจนถึงความต้องการสูงสุดมีอยู่ 5 ชั้นด้วยกัน ดังต่อไปนี้ (สุรางค์ โค้วตระกูล ,2533)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์และมีอำนาจรุนแรงกว่าความต้องการอย่างอื่น เช่น ความต้องการในปัจจุบัน เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นอิสระจากความกลัว ชู้เชื้อ บังคับจากผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม เป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มกัน
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะให้ตนเองเป็นที่รักของคนอื่นต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น

และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าตัวเองมีค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่าและมีเกียรติ ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น ผู้ที่สมปรารถนาในความต้องการนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง เป็นคนมีประโยชน์และมีค่า เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จและสมหวังในตนเอง (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงของตน รู้จักค่านิยมของตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดในที่จะมีความสามารถทำได้ ทั้งทางด้านสติปัญญา ทักษะและอารมณ์ ความรู้สึกเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์จะตั้งอุทิศเอาไว้

ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ดังกล่าวมาจะไม่ได้ติดต่อกันเป็นขั้นๆ แต่มันจะพัฒนาควบคู่กันไปและการตอบสนองของความต้องการแต่ละชั้นไม่จำเป็นต้องถึง 100 % เสมอไปขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นๆ เป็นสำคัญ

ตอนที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

Rogers (1971) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านช่องทางซึ่งสามารถนำสารไปถึงผู้รับได้

ถวิล ธาราโกชน์ (2524) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง การสื่อความหมายจากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) เพื่อให้ผู้รับเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งต้องการ

ปัทมากรมสังคมศาสตร์ ได้ให้ความหมายว่าการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและทำที่ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน

จากที่กล่าวมาจะสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง กระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง โดยการใช้สื่อต่างๆ

องค์ประกอบของการสื่อสาร

ในกระบวนการติดต่อสื่อสารพอจะแบ่งเป็นองค์ประกอบใหญ่ๆ ได้ 5 องค์ประกอบ (ทฤษฎี จำปาเทศ , 2533) คือ

1. ผู้ส่งข่าว (Message Sender) คือ ผู้ที่มีเป้าหมายต้องการจะสื่อความหรือผู้ส่งข่าวสู่ผู้อื่น
2. ข่าวสาร (Message) หมายถึง ข้อมูล ข่าว ความรู้ ฯลฯ ที่ผู้ส่งต้องการให้ผู้รับได้ทราบหรือกระทำบางสิ่งบางอย่าง
3. ตัวนำข่าวสาร (Message Vehicle) คือ สิ่งที่นำข่าวสารไปสู่ผู้รับซึ่งเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ
4. ผู้รับข่าวสาร (Message Receiver) คือ บุคคลที่รับข้อมูลจากผู้ส่งที่ต้องการให้รับ
5. การป้อนกลับข่าวสาร (Message Feedback) หมายถึง การตอบสนองของผู้รับต่อข่าวสารหรือข้อมูลที่ได้รับมาอาจเป็นความพอใจหรือไม่พอใจ ปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตาม การตอบโต้อย่างรุนแรงหรือเฉยๆ

แบบของการสื่อสาร

ในการสื่อสารโดยทั่วไป แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One- Way Communication) การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารเป็นผู้สื่อสารแต่ฝ่ายเดียว โดยปราศจากการซักถามโต้แย้ง ซึ่งผู้ส่งจะรู้สึกสบายใจแต่อาจเกิดการผิดพลาดได้มาก
2. การสื่อสารสองทาง (Two - Way Communication) หมายถึง การพูดหรือการส่งข่าวสารที่มีการโต้แย้งซักถามหรือมีการอภิปรายกัน ทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานหรือการประสานงานมากขึ้นด้วย

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) นั้น นักทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีชื่อเสียงหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไป

Evans (1962) กล่าวว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

Redding (1972) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้นที่มีต่อข่าวสารต่างๆ เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่ ณ ที่นั้นว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรหรือไม่ อย่างไร ข่าวสารนั้นจากใคร มีวิธีการรับและการเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวิการ (2527) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณคนได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณคนต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่า สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

Wiio (1978) และ Wiio, Goldhaber and Yates (1980) ได้เสนอแนวคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า เป็นเรื่องของระยะทางในการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) โดยการเสนอแบบจำลองไว้ดังนี้

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารทั้งระยะทางและทิศทางในการติดต่อสื่อสาร
 (The Distance - Direction Model of Organizational- Communication)

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร	ไกล	- +	- -
	ใกล้	+ +	+ -
		ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร
		ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร	

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ความใกล้ - ความไกล
 ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ผู้ส่งสาร - ผู้รับสาร
 ผู้ส่งสาร ข่าวสารจะกระจายจากบุคลากรขององค์การ
 ผู้รับสาร ข่าวสารจะกระจายมายังบุคลากรขององค์การ

จากแบบจำลองนี้ Wiio อธิบายว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและระยะทางของการสื่อสารใกล้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +)
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและระยะทางของการรับสารใกล้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -)
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและระยะทางของการส่งสารไกลความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (- +)
4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและระยะทางของการรับสารไกลความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -)

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การมีอยู่หลายอย่าง ซึ่ง สมยศ นาวิการ (2527) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน สวัสดิการ และตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร แผนงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับจึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารต่างๆ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยวิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึก แถลงการณ์ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลางปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่นั้น คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสาร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการและระดับความพึงพอใจที่ได้รับการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่าความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การต่ำ บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การต่ำ จึงมักจะเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wofford, Gerloff and Cummins, 1977) บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การต่ำ จึงมักจะแยกตัวออกไปอยู่ในระยะห่างจากบุคคลอื่นหรือมีแนวโน้มที่จะแยกไปอยู่ในสังคมของตน เขาจะมีความรู้สึกภายในจิตใจได้สำนึกว่า บุคคลอื่นภายในองค์การไม่สนใจพวกเขา

ความแตกต่างกันในเรื่องของระดับตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกันเล็กน้อย เพียงใดของผู้ส่งสารและผู้รับสารมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นจะได้รับการติดต่อสื่อสาร ตูแลหรือทำความเข้าใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสำคัญของที่มาของข่าวสารนั้นๆ ผู้ที่ให้ข่าวสารมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดและผู้รับข่าวสารนั้นเป็นใคร อยู่ในระดับตำแหน่งสัมพันธ์กับผู้ให้ข่าวอย่างไรบ้าง ข่าวสารอันเดียวกันถ้าหากว่าผู้ที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำภายในองค์การนั้น ส่งข่าวสารออกมา จะไม่ค่อยมีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจให้ความสำคัญ ถ้าหากข่าวสารอันเดียวกันนั้นส่งออกจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูง ความเชื่อถือ และความพึงพอใจก็จะยิ่งมีมากขึ้น (วุดซีย์ จานงค์, 2524)

ตอนที่ 3 ความหมาย ประเภท โครงสร้าง วิธีการสร้าง ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถาม

ความหมายของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีนิยมใช้กันมากเพราะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาก ประหยัดเวลาและแรงงานในการใช้ แต่มีปัญหาที่สำคัญคือ กลุ่มตัวอย่างจะส่งแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ค่อนข้างต่ำ และไม่สามารถที่จะแน่ใจได้ว่า คำตอบที่ได้รับกลับคืนมานั้นผู้ตอบตั้งใจตอบอย่างจริงจังหรือผู้ตอบ ตอบแบบสุ่มโดยไม่

ได้อ่านข้อคำถามหรือคิดอะไรเลยซึ่งทำให้ผลการวิจัยขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาเทคนิควิธีการสร้างและวิธีการใช้ที่ถูกต้องเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้หลายท่าน ดังเช่น

Moser and Kalton (1979) ได้กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นชุดของคำถามที่จัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบและเป็นระบบ สำหรับส่งให้กลุ่มตัวอย่างอ่านและตอบด้วยตนเอง แบบสอบถามส่วนมากจะถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงกับความคิดเห็นของผู้ตอบ

Good (1959) ได้ให้ความหมายของแบบสอบถามไว้ว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเตรียมไว้สำหรับผู้ตอบโดยเว้นที่ว่างให้ตอบ และรายการคำถามนี้จะส่งไปให้คนจำนวนหนึ่งตอบ

สมหวัง นิธิยานุวัฒน์ (2525) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นรายการคำถามที่เตรียมไว้เพื่อถามเรื่องใดเรื่องหนึ่งและรายการคำถามนี้ ส่งให้แก่คนกลุ่มหนึ่งตอบตามความสมัครใจ โดยทั่วไปแบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่ เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

อุทุมพร จามรมาน (2530) กล่าวว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเติมคำตอบเอง ปกติจะมีรายการข้อความหรือคำถามหลายข้อรวมกัน ในบางครั้งแทนที่จะเป็นข้อความก็เป็นรูปภาพ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2531) กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อและความสนใจต่างๆ

จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่านดังกล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีรายการของข้อคำถามที่สัมพันธ์กับเรื่อง ที่ต้องการศึกษา มีแบบฟอร์มแน่นอนชัดเจน เข้าใจง่าย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเติมคำตอบด้วยตนเองตามความสมัครใจ ซึ่งคำถามเหล่านี้จะถามสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือทัศนคติ

ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นิยมใช้กันในปัจจุบันอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือแบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถามกับแบ่งตามลักษณะของข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แบ่งตามรูปแบบของแบบสอบถาม ตามความเห็นของนักการศึกษาส่วนมากจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 รูปแบบ (Van Dalen, 1973) คือ

1.1 แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามต่างๆ ผู้สร้าง ได้จัดเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบ และยังสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผล แต่มีจุดอ่อนคือ อาจไม่ได้คำตอบที่แท้จริงทั้งนี้เพราะผู้ตอบอาจไม่เห็นด้วยกับคำตอบใดคำตอบหนึ่งที่กำหนดให้เลือก หรืออาจจะตีความหมายของคำถามแตกต่างไปจากสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการ แบบสอบถามปลายปิดมี 5 ชนิด (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์, 2531) ดังนี้

1.11 แบบให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง แบบนี้จะกำหนดคำตอบไว้ให้ 2 คำตอบ แล้วให้เลือก 1 คำตอบ อาจจะเป็นตอบรับหรือปฏิเสธ

1.12 แบบให้เลือกหนึ่งคำตอบแต่ละคำถามจะมีหลายคำตอบและจำนวนคำตอบไม่จำเป็นต้องเท่ากัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสถานการณ์ของคำถามแต่ผู้ตอบต้องเลือกเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้น

1.13 แบบให้เลือกหลายคำตอบ เป็นรูปแบบที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ และผู้ตอบก็มีโอกาสเลือกตอบได้หลายคำตอบด้วย

1.14 แบบให้เลือกตามลำดับ เป็นแบบคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบตอบตามลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญ

1.15 แบบประเมินค่า เป็นแบบที่กำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว รูปแบบคำตอบของคำถามแบบนี้มีหลายชนิดที่นิยมใช้กัน ได้แก่ แบบมาตรฐานของ Likert (1932), Guilford (1954), Thurstone (1929), Osgood (1957)

1.2 แบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความต่างๆ ถามในลักษณะกว้างๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบอย่างอิสระด้วยคำพูดหรือข้อความของตนเอง ทำให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติเป็นไปตามสภาพความเป็นจริง อีกทั้งได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งแต่มีปัญหาต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมาก

1.3 แบบสอบถามที่เป็นรูปภาพ (Pictorial Form) เป็นแบบสอบถามที่ใช้รูปภาพเร้าใจให้ผู้ตอบตอบ มักนิยมใช้กับเด็กหรือบุคคลที่อ่านหนังสือไม่ออก

2. แบ่งตามลักษณะของข้อมูล อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ (Moser and Kalton , 1979) คือ

2.1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง (Factual Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ถามข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับผู้ตอบ หรือสิ่งที่ผู้ตอบทราบตามสภาพความเป็นจริง กล่าวคือ ถามในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ฯลฯ

2.2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion Questionnaire) เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา นั่นคือถามในสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ฯลฯ

โครงสร้างของแบบสอบถาม

ในการใช้แบบสอบถามนั้นหากใช้วิธีการส่งไปให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ จะต้องมีการจดหมายนำหรือคำชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อมุ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของการวิจัย เป็นส่วนประกอบอีกส่วนหนึ่งด้วย โครงสร้างของแบบสอบถามอาจแบ่งได้เป็น 3 ส่วน (Alerect and Settle ,1985) คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำแนะนำเกี่ยวกับชนิดของคำถาม คำชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ตอบจะต้องกระทำ และมีข้อความเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบและคำถามทั่วไป ซึ่งง่ายแก่การตอบ ในส่วนนี้จะต้องหลีกเลี่ยงคำถามที่มีลักษณะทำให้ผู้ตอบอึดอัด หรือเกิดความลำบากใจในการตอบ นั่นคือจะต้องไม่ถามคำถามที่มีลักษณะละเอียดอ่อน และกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่บรรจุข้อความคำถามตามประเด็นด้านต่างๆ ที่นักวิจัยสนใจศึกษาส่วนนี้จะมีความยาวกว่าส่วนอื่น ในการสร้างข้อความคำถามของส่วนที่ 2 ยึดหลักที่ว่าข้อความคำถามจะต้องมีลักษณะเรียงลำดับอย่างสมเหตุสมผล หรืออย่างมีความหมาย มีความต่อเนื่องหรือเชื่อมโยงระหว่างประเด็นหรือหัวข้อด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบไม่เกิดการสะดุดหรือสับสนในการตอบ ข้อคำถามในส่วนที่ 2 นี้มีลักษณะปลายเปิดเป็นส่วนใหญ่

ส่วนที่ 3 ส่วนสุดท้ายซึ่งเป็นส่วนสรุปของแบบสอบถาม โดยจะมีคำถามสำรวจไว้ในกรณีที่ต้องการถามอีก คำถามในส่วนนี้จะมี 2 ชนิด คือ คำถามที่เกี่ยวกับประเด็นที่อ่อนไหว

หรือละเอียดอ่อนมากที่สุดซึ่งจะเก็บไว้ถามภายหลังสุด เพราะว่าผู้ตอบมีความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา และยังเกิดความคุ้นเคยและความไว้วางใจ และอีกประเด็นหนึ่งก็คือว่าผู้ตอบอาจจะเกิดความคิดที่เป็นข้อเสนอแนะหรือข้อโต้แย้งกับคำถามใน ส่วนที่ 2 ดังนั้นก็จะให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในส่วนที่ 3 ฉะนั้นคำถามในส่วนที่ 3 จึงมักมีลักษณะ เป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

จุมพล สวัสดิยากร (2520) ได้เสนอขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเป็น 8 ขั้นตอนจะสรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 เป็นขั้นที่ผู้วิจัยจะต้องศึกษา และค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่จะวิจัยให้กว้างขวาง และลึกซึ้งมากที่สุด

ขั้นที่ 2 ขั้นพิจารณาประเภท ลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิจัย โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ปัญหา และสมมุติฐานการวิจัย เช่น จะต้องมีตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ตัวแปรควบคุมอะไรบ้าง ฯลฯ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ขั้นพิจารณาว่าจะใช้แบบสอบถามประเภทใด คำถามควรอยู่ในรูปแบบใด จึงจะเหมาะสม

ขั้นที่ 4 ขั้นลงมือร่างแบบสอบถามจะต้องยึดหลักการสร้างแบบสอบถามซึ่ง สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2530) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าจะต้องสร้างให้สั้นกระชับรัด ดึงดูดความสนใจของผู้ตอบแต่ต้องครอบคลุมสาระสำคัญ รูปร่างน่าสนใจ พิมพ์ชัดเจนไม่ควรเป็นคำถามนำที่แนะคำตอบให้เสร็จ มุ่งคำตอบที่เฉพาะเจาะจง ไม่ก่อให้เกิดความลำบากใจแก่ผู้ตอบ

ขั้นที่ 5 ขั้นตรวจสอบร่างแบบสอบถาม อาจกระทำได้ในกรณีใดกรณีหนึ่งหรือทั้งสองกรณี ดังนี้

5.1 ตรวจสอบโดยผู้ร่างเอง ซึ่งจะพิจารณาในด้านของ

5.11 การใช้คำถามนั้นเหมาะสมหรือไม่ มีลักษณะเข้าใจง่าย ชัดเจน เพียงใด ตอบปัญหาในการวิจัยหรือไม่ มีคำถามใดซ้ำซ้อน เป็นต้น

5.12 การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรนำคำถามง่าย ๆ ขึ้นก่อนหรือเรียงตามลำดับความสมเหตุสมผล ความต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ

5.2 ตรวจสอบโดยบุคคลภายนอก โดยปกติมักจะให้ผู้เชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาการวิจัย เป็นผู้ตรวจสอบซึ่งมักได้รับข้อเสนอแนะที่ไม่ลำเอียง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแบบสอบถาม

ขั้นที่ 6 ขั้นทดลองใช้แบบสอบถาม ในทางปฏิบัติเป็นขั้นที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นขั้นที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ถามกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่สนใจศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าร่างแบบสอบถามที่สร้างมีข้อบกพร่องด้านใดบ้าง

ขั้นที่ 7 ขั้นปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม เป็นขั้นที่นำข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะจากขั้นที่ 6 มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ มีลักษณะข้อคำถามตรงตามเกณฑ์การสร้าง ตลอดจนต้องมีค่าความเที่ยง (Reliability) ที่สูงพอ

ขั้นที่ 8 ขั้นบรรณาธิกรณแบบสอบถาม เป็นเรื่องของการวางรูปแบบ การจัดหน้า ตลอดจนการตรวจดูตัวอักษร การสะกด ตัวการ์นต์ ว่าถูกต้องหรือไม่ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่ก็จะมีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามได้

เมื่อจัดการได้ครบตาม 8 ขั้นตอนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ก็พร้อมที่จะนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การส่งแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธี คือ การนำส่งและเก็บด้วยตัวเอง กับการส่งทางไปรษณีย์ ดังรายละเอียด

1. การส่งแบบสอบถามและเก็บคืนด้วยตัวเอง วิธีนี้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากเพียงแต่ผู้วิจัย หรือเจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลนำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างถึงที่อยู่ด้วยตัวเอง และรอรับกลับคืนโดยทันที

2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่ประหยัดและสะดวกมาก เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ห่างไกลการจัดกระจายการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 กำหนดรหัส (Code) ของแบบสอบถามไว้ทุกฉบับ เพื่อจะได้รู้ว่าแบบสอบถามนั้นส่งไปให้ใคร ทำให้สะดวกเมื่อต้องติดตามในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในเวลาที่กำหนด

2.2 จ่าหน้าถึงผู้รับให้ชัดเจน ควรระบุ ชื่อ-สกุล จะดีกว่าการใช้ตำแหน่งเพียงอย่างเดียว

2.3 ติดแสตมป์ให้เรียบร้อย ทั้งการส่งไปและการส่งกลับ

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ข้อดีของการใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม มีข้อดีหลายประการ (Berdie and Anderson ,1974) เช่น

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อเทียบกับการสัมภาษณ์ในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรขนาดใหญ่และอยู่กระจัดกระจาย
2. แบบสอบถามถึงมือผู้รับแน่นอนกว่าการออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบอาจไม่อยู่บ้านหรือไม่ยินดียินยอมผู้สัมภาษณ์
3. ส่งได้ทั่วถึงทุกท้องที่มีบริการทางไปรษณีย์
4. ในกรณีที่เป็นแบบสอบถามปลายปิดจะสะดวกต่อการสรุปผล เพราะผู้ตอบตอบข้อความที่เหมือนกันและเป็นแบบฟอร์มเดียวกันเป็นการควบคุมสภาวะการให้คล้ายคลึงกันและผู้ตอบตอบได้ง่ายไม่ยุ่งยาก
5. ไม่มีความลำเอียง เพราะคำตอบเป็นของผู้ตอบเอง
6. สามารถควบคุมแบบสอบถามให้ถึงมือผู้ตอบได้ในเวลาไล่เลี่ยกันจึงทำให้การตอบอยู่ในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน
7. เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคย

ข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์

การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนอยู่หลายประการด้วยกัน (Berdie and Anderson, 1974 ; สมหวัง นิธิยานุวัฒน์, 2530) ดังต่อไปนี้

1. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราต่ำ ข้อจำกัดนี้เป็นอุปสรรคสำคัญที่สุด ที่ทำให้นักวิจัยเกิดความท้อถอยและชขาด ที่จะนำการส่งและคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์มาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (ภัสสร ลิมานนท์ , 2531) ทำให้ข้อสรุปที่ได้ไม่น่าเชื่อถือ เพราะข้อมูลขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร
2. เป็นการเก็บข้อมูลแบบขอร่อง ให้กลุ่มตัวอย่างตอบอย่างจริงจัง ข้อมูลจะเชื่อถือได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์และความจริงจังของผู้ตอบ
3. บางที่ผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญของแบบสอบถามอาจจะละเลยไม่ตอบ หรือขาดการพิจารณาในการตอบให้รอบคอบ ทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ
4. มีลักษณะยืดหยุ่นน้อย ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจไปอีกทางหนึ่ง คำตอบที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือตอบไม่ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ
5. ผู้ตอบบางกลุ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแบบสอบถาม
6. ไม่สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านและเขียนหนังสือไม่ได้
7. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้ตอบด้วยตนเอง ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง

เมื่อพิจารณาข้อจำกัดของการใช้แบบสอบถามแล้ว จะเห็นได้ว่าการได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่ต่ำ เป็นข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ทั้งนี้จากการได้รับแบบสอบถามกลับในอัตราที่ต่ำ ทำให้ข้อมูลที่ได้ขาดความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากร นอกจากนั้นข้อจำกัดอีกประการหนึ่งที่สำคัญมากก็คือ ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ผู้ตอบตอบด้วยความจริงจังหรือไม่ ซึ่งเป็นเรื่องความตรงของข้อมูล ดังนั้นงานวิจัยจึงต้องคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และข้อมูลที่ได้รับต้องเป็นข้อมูลที่ผู้ตอบตอบด้วยความจริงจังจึงจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ และการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (Pre - notification)

การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่ผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามไปให้ สามารถที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้มากพอสมควร ซึ่ง Fox และคณะ (1984) ได้วิเคราะห์เมตาดาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีอัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 - 47 ทั้งนี้ Dillman (1978) กล่าวถึงเหตุผลที่การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นการแจ้งให้ผู้ตอบทราบล่วงหน้าว่าจะมีการจัดส่งแบบสอบถามไปให้ตอบ จะช่วยลดการทิ้งแบบสอบถามโดยไม่ตั้งใจของผู้ตอบที่มีความสนใจ
2. เป็นการให้ความไว้วางใจ เห็นความสำคัญของผู้ตอบ ภายใต้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

จากการศึกษาพบว่าการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าสามารถจะกระทำได้หลายวิธีโดยการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามไปให้ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการไปติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ การ์ด ไปรษณีย์บัตร และจดหมาย ซึ่งมีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าดังนี้

Durant และ Maas (1961, อ้างใน Linsky, 1975) ได้ศึกษาการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยตนเอง พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการไปติดต่อด้วยผู้วิจัยเองได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 84 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าได้รับอัตราการตอบกลับเพียง ร้อยละ 74 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lorei และ Gerel (1967, อ้างใน Linsky, 1975) ที่พบว่าการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองก่อนการส่งแบบสอบถามไปให้ ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 89.2 แต่กลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าได้รับอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 84.3

Stafford (1966, อ้างใน Linsky, 1975) ได้ศึกษาผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ พบว่า กลุ่มที่ใช้โทรศัพท์ติดต่อไปก่อนมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 68.2 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 20.5 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Waisoner (1954, อ้างใน Linsky, 1975) พบว่า กลุ่มที่ใช้โทรศัพท์ติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับร้อยละ 44.7 แต่กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 24.5 และในปี ค.ศ. 1972 เขาได้ศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 67 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อมีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 47

Ford (1968, อ้างใน Linsky, 1975) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จดหมายและทดลองซ้ำ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในการศึกษาครั้งแรก พบว่า กลุ่มที่ใช้จดหมายติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนและกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดต่อจะได้รับอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 39.6 และ 32.9 ตามลำดับ และในการศึกษาครั้งที่ 2 พบว่า กลุ่มที่ใช้จดหมายติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าได้รับอัตราการตอบกลับร้อยละ 21 แต่ในกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าได้รับอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 15.3 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับการใช้จดหมายแจ้งให้ทราบล่วงหน้าของนักวิจัยหลายท่าน ดังนี้ Heaton (1965, อ้างใน Linsky, 1975) พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จดหมายมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 48.7 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราอัตราการตอบกลับร้อยละ 27.1 Kephart และ Bressler (1958, อ้างใน Linsky, 1975) พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จดหมายมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 53 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับร้อยละ 52 Myers และ Hang (1969) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จดหมายมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 37 แต่กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับเพียงร้อยละ 28.9 Pearsons และ Medford (1972) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้จดหมายแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการทดลอง 2 ครั้ง ครั้งแรกศึกษาในปี ค.ศ. 1970 พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จดหมาย และการไม่ติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับร้อยละ 76.1 และ 75.5 ตามลำดับ ซึ่งในการศึกษาครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1971 พบว่า กลุ่มที่ได้รับการติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช้จดหมายและกลุ่มที่ไม่ได้

รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 65 และ 54 ตามลำดับ Pucel และคณะ (1971) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมายมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 51.5 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับร้อยละ 42.9 Scott (1961, อ้างใน Linsky, 1975) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมายมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 44.6 แต่กลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับร้อยละ 41.7

สุชีรา ภักทรายุทธวรรณ์ (2531) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมาย ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมายมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 77.25 และ 65.50 ตามลำดับ แต่ผลการวิจัยเรื่องนี้ได้ขัดแย้งกับการศึกษาของ จรินทร์ กองศรี (2535) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมายและได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น ครู - อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครเหมือนกันแต่พบว่ากลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมายกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือการติดตาม ได้รับอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 74.28 และ 61.42 ตามลำดับ เมื่อพิจารณางานวิจัยของจรินทร์ กองศรี (2535) แล้วพบว่าในงานวิจัยเรื่องนี้ได้สร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแผ่นพับเพียงแผ่นเดียว พิมพ์ด้วยระบบออฟเซต มีรูปลักษณ์ (Appearance) ของแบบสอบถามที่น่าสนใจมาก ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอยากให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่งผลให้ทุกกลุ่มมีอัตราการตอบกลับที่สูงมาก ดังนั้นเมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้ว จึงมีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างกัน

ซึ่งจากการศึกษาเทคนิคการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเพื่อจะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่สูงขึ้น โดยการใช้วิธีการติดต่อต่างๆกันของนักวิจัยหลายๆท่าน สามารถนำเสนอให้เห็นชัดเจนขึ้นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยจำแนกตามวิธีการ
ติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ผู้ทำการวิจัย และวิธีการแจ้งให้ ทราบล่วงหน้า	อัตราการตอบกลับ		อัตราการตอบ กลับที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)
	ติดต่อล่วงหน้า (ร้อยละ)	ไม่ติดต่อ (ร้อยละ)	
การติดต่อด้วยตนเอง			
Durant และ Maas	84	74	10.0
Lorei และ Gorel	89.2	84.3	4.9
การติดต่อด้วยโทรศัพท์			
Stafford	68.2	20.5	47.7
Waisoner	44.7	24.5	20.2
การติดต่อทางไปรษณีย์			
Kephart และ Bressler	53	52	1.0
Scott	44.6	41.7	2.9
Ford	39.6	32.9	6.7
	21.0	15.3	5.7
Stafford	43.7	20.5	23.2
Myers และ Haug	37.0	28.9	8.1
Pucel และคณะ	51.5	42.9	8.6
Heaton	48.7	27.1	21.6
สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ	77.25	65.50	11.75
จรินทร์ กองศรี	74.28	61.42	12.82
เฉลี่ย	55.48	42.25	13.23

จากการผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิควิธีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการใช่วิธีการติดต่อที่แตกต่างกันซึ่งมีผู้ทำการศึกษาเป็นนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศพบว่า การติดต่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ จะสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้สูงสุด

ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบ (Respondents' positions)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ในประเทศไทยยังไม่มีนักวิจัยท่านใดได้ทำการศึกษาวิจัยไว้เลยทั้งๆที่โดยสภาพทั่วไปแล้วสังคมไทยจะให้ความสำคัญกับบทบาทตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคล การยึดหลักอาวุโสในการทำงานอยู่มาก แต่ในต่างประเทศ Berdie และ Anderson (1975) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของการติดตามแบบต่างๆ โดยศึกษาพร้อมๆไปกับการวิจัยเรื่องงานในหน้าที่ของผู้ช่วยสอนระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Assistants) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยมิเนโซต้า จำนวน 3,627 คน โดยจำแนกเป็นผู้บริหาร 210 คน อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน 344 คน นิสิตผู้ช่วยสอน 2,288 คน และนิสิตปริญาตรี 785 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งมีคำถามแตกต่างกันออกไปตามกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามภายในเวลาที่กำหนดของการส่งครั้งแรกทุกคน จะได้รับการติดตามดังนี้

การติดตามครั้งที่ 1 ใช้การโทรรูปไวโอลิน และข้อความที่สุภาพแต่ไม่เป็นทางการ
 การติดตามครั้งที่ 2 ใช้การโทรรูปแรดและข้อความตลกๆ
 การติดตามครั้งที่ 3 ใช้การโทรรูปตาในช่องว่างเปล่าและมีข้อความตลกๆ
 การติดตามครั้งที่ 4 ใช้จดหมายแบบราชการ
 การติดตามครั้งที่ 5 ใช้การโทรรูปตู้ไปรษณีย์ และข้อความที่สุภาพแต่ไม่เป็นทางการ
 การติดตามครั้งที่ 6 ใช้จดหมายแจ้งให้ทราบว่า จะมีการจับฉลากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมา เพื่อให้รางวัล 25 เหรียญ

ผลปรากฏว่า หลังการติดตามครั้งที่ 6 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดร้อยละ 88 และพบว่า การติดตามแบบตลกๆ มีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้ช่วยสอน และการติดตาม

โดยการใช้จดหมายราชการมีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้บริหาร

การติดตาม (Follow - up)

การติดตามเป็นการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามหลังจากที่ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบเรียบร้อยแล้วโดยที่ Fox และคณะ (1978) ได้ศึกษาวิเคราะห์เมตาดาของงานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์พบว่า การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นได้ร้อยละ 11 ถึงร้อยละ 35 ซึ่ง Dillman (1978) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นเพราะ

1. เป็นรูปแบบของการได้รับรางวัลตามพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดจากความตั้งใจ การรู้คุณค่าของการติดตาม

2. การติดตามเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ตอบว่าเขาลืมตอบแบบสอบถาม
มีงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิควิธีการติดตามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ดังนี้

Heberlien และ Baumgartner (1978) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามพบว่า การติดตามสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับให้สูงขึ้นร้อยละ 20, 12 และ 10 จากการติดตาม 1 ครั้ง, 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hinrichs (1975) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามด้วยจดหมายโดยทดลอง 3 ครั้งด้วยกัน พบว่า กลุ่มที่ได้รับการติดตามด้วยจดหมายมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 72, 72 และ 85 แต่กลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 50 , 37 และ 60 ตามลำดับ

Kephart และ Bressler (1958, อ้างใน Linsky, 1975) พบว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 68 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 52

Scott (1961, อ้างใน Bailey, 1987) พบว่าอัตราการตอบกลับของกลุ่มที่มีการติดตาม 2 ครั้งกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการติดตามแตกต่างกัน คือร้อยละ 95.6 กับร้อยละ 78.4 ตามลำดับ

Etzel และ Walker (1974) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของวิธีการติดตามที่แตกต่างกัน

กันที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ไม่มีการส่งจดหมายติดตาม ส่งจดหมายติดตามพร้อมแบบสอบถามและซองและส่งจดหมายติดตามโดยไม่มีแบบสอบถามพบว่า วิธีที่ดีที่สุดคือ การส่งจดหมายโดยไม่มีแบบสอบถามแนบไปด้วย เพราะนอกจากจะได้รับอัตราการตอบกลับสูงกว่าวิธีอื่นแล้ว ยังเป็นการประหยัดงบประมาณอีกด้วย

วิไลวรรณ ศากรวิมล (2523) ได้ศึกษาวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 1 พบว่า การติดตามโดยการใช้การ์ดมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่า การติดตามโดยการใช้จดหมายเป็นทางการและจดหมายไม่เป็นทางการ

จรินทร์ กองศรี (2535) ได้ศึกษาวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น ครู-อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งทำการติดตามโดยการใช้ไปรษณียบัตรพบว่าอัตราการตอบกลับและคุณภาพข้อมูลของกลุ่มที่มีการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กอบแก้ว ภูติธนาภิรักษ์ (2537) ได้ศึกษาผลของการเตือนและการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น ครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มที่มีการเตือนและการติดตามด้วยโทรศัพท์ มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่มีการเตือนและติดตามด้วยการัดและไปรษณียบัตร และยังพบอีกว่า กลุ่มที่ได้รับการติดตาม 2 ครั้ง มีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการติดตาม 1 ครั้งและไม่มีการติดตาม

นอกจากนี้ยังได้มีนักวิจัยหลายๆ ท่าน ที่ได้ศึกษาเทคนิควิธีการเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แล้วมีการติดตามแบบสอบถามด้วย ซึ่ง ได้ผลของการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบกลับดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จำแนกตามระยะ
ก่อนการติดตาม หลังการติดตาม และอัตราการตอบกลับที่เพิ่มขึ้น

ชื่อผู้ทำวิจัย	ร้อยละของอัตราการตอบกลับ		อัตราการตอบ กลับที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)
	ก่อนการติดตาม	หลังการติดตาม ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2	
วิจิตรา ประสาทเวทยกุล	47.2	58.50 64.17	16.75
วิไลวรรณ ศากรวิมล	61.66	90.50 ไม่ได้ศึกษา	28.84
สุภาพร โภเภงกุล	54.64	69.11 79.82	25.18
อัษฎลีย์ คงมัน	40.71	65.71 79.52	38.81
นิชชัย แก้วสุวรรณ	63.50	75.00 82.50	19.00
สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน	71.38	85.88 94.88	23.50
สุวรรณ มีทองคำ	76.00	91.00 95.50	19.50
อนงค์ ลิ้มประไพพงษ์	57.14	84.29 ไม่ได้ศึกษา	24.32
จรินทร์ กองศรี	64.42	84.28 98.57	37.15
กอบแก้ว ภูติธนาวิเศษ	68.15	75.56 81.48	13.33
ค่าเฉลี่ย	60.48	77.98 84.56	24.08

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคนิควิธีการติดตามแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์
ที่ศึกษาโดยนิตติปริญาโท ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบ
ว่า มีอัตราการตอบกลับโดยเฉลี่ย ก่อนการติดตาม หลังการติดตามครั้งที่ 1 หลังการติดตาม
ครั้งที่ 2 เท่ากับ ร้อยละ 60.48 , 77.98 และ 84.56 ตามลำดับ ซึ่งทำให้สามารถเพิ่ม
อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามได้โดยเฉลี่ยร้อยละ 24.08

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจริงจังในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์มีปัญหาที่สำคัญคือกลุ่มตัวอย่างจะส่งแบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราที่ค่อนข้างต่ำ ได้มีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามศึกษาวิธีการเพื่อที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามให้สูงขึ้น และในปัจจุบันนักวิจัยสามารถใช้เทคนิควิธีที่จะทำให้ได้รับอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้สูงพอสมควร แต่ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาก็คือ คุณภาพของคำตอบที่ได้รับกลับคืนมานั้นจะเชื่อถือได้เพียงใด ผู้ตอบเขาตั้งใจตอบอย่างจริงจังหรือผู้ตอบตอบแบบลุ่มโดยไม่ได้อ่านข้อคำถามหรือคิดอะไรเลย (Sax, 1979) ซึ่งได้มีผู้ให้ข้อเสนอแนะวิธีในการตรวจสอบความจริงจังในการตอบแบบสอบถามไว้ดังต่อไปนี้

Popham (1981) ได้กล่าวว่า การตรวจสอบคุณภาพของคำตอบจากแบบสอบถามหรือแบบสำรวจต่างๆ โดยทั่วไปนิยมใช้ข้อกระทงจำนวนหนึ่งแทรกปะปนไว้ระหว่างชุดของข้อกระทงทั้งหมดของแบบสอบถามนั้นๆ ชุดกระทงเหล่านี้ถือเป็นสเกลการตรวจสอบความจริงจังของผู้ตอบ อาจเป็นสเกลวัดการแกล้งตอบ (Faking) ความพึงปรารถนาทางสังคม (Social desirability) เซตคำตอบ (Response set) ความคงที่ของผู้ตอบ (Self consistency) ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อของผู้สร้างแบบสอบถามหรือแบบสำรวจนั้นๆ

อุทุมพร จามรมาน (2533) ได้เสนอแนะการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลจากแบบสอบถามอาจทำได้ด้วยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูล (Reliability) เป็นการตรวจสอบความคงเส้นคงวาในการตอบโดยการตรวจสอบจากคำถามที่สร้างขึ้นในเครื่องมือ 2-3 ข้อที่ต้องการคำตอบเหมือนกัน และวิธีการตรวจสอบความตรงของข้อมูล (Validity) ซึ่งตรวจสอบด้วยการถามข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้รับไปตรวจสอบกับข้อมูลที่มีการจัดเก็บบันทึกไว้เรียบร้อยแล้ว (Secondary data)

และอนันต์ บัวบาน (2525) ให้ข้อเสนอแนะว่าสเกลที่สร้างขึ้นโดยอาศัยวิธีการวัดความคงที่ของผู้ตอบ มีความเหมาะสมและน่าจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการที่จะตรวจสอบผู้ตอบว่าตอบอย่างจริงจังหรือตอบแบบลุ่มโดยไม่ได้อ่านข้อคำถาม เพราะถ้าผู้ตอบทำการตอบแบบลุ่มความน่าจะเป็นของโอกาสที่ตอบได้ตรงกันในข้อคำถามที่ซ้ำกัน หรือสื่อความหมายคล้ายกันมีน้อยมาก

ได้มีผู้วิจัยศึกษาถึงคุณภาพของข้อมูล หรือความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ จากผู้ที่ตอบเร็ว ตอบช้า (ตอบเนื่องจากการติดตาม) หรือผู้ที่ไม่ตอบไว้ดังนี้

Donald (1960) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ตอบทันทีกับกลุ่มที่ตอบช้า พบว่ามีความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มทั้งสองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและข้อมูลที่ได้จากกลุ่มที่ตอบช้า จะมีความไม่คงที่ในการตอบ

Newman (1962) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ตอบทันทีกับกลุ่มที่ตอบช้า พบว่า กลุ่มที่ตอบทันทีมีความผิดพลาดน้อยกว่ากลุ่มที่ตอบช้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Goodstadt และคณะ (1975) ที่พบว่าข้อมูลความคิดเห็นระหว่างแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไว กับแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาช้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Willis, Yang และ Jia (1989) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการตอบและช่วงเวลาการส่งคืนของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งทำการตรวจสอบคุณภาพของการตอบโดยให้ตอบคำถามเกี่ยวกับ ข้อเท็จจริงส่วนตัว ตอบคำถามปลายเปิด การล้มตอบข้อกระทง และการตอบข้อกระทงทั้งหมด ในคำถาม 3 ชุด พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจะลดลงในแบบสอบถามที่ตอบกลับมาช้า

Green (1991) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ที่ตอบเร็ว ตอบช้าและผู้ที่ไม่ตอบเลย ในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพของข้อมูลระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม ภายหลังการติดตามครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 และกลุ่มผู้ที่ไม่ตอบแต่เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้คุณภาพของข้อมูลนิจารณาจากค่าเฉลี่ยของจำนวนคำตอบที่เว้นว่างไว้ (ไม่ตอบ) พบว่า มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างของข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มที่ตอบก่อนการติดตาม กับกลุ่มที่ตอบภายหลังการติดตามครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 และยังพบอีกว่า มีความแตกต่างของข้อมูลจากการตอบระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกับผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม และผู้ที่ตอบกลับมาช้าจะมีความสัมพันธ์กับความสนใจในเรื่องที่ถามต่ำและเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองต่ำด้วย

สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ และสุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ (2533) ได้ศึกษาผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ลีของหมึกพิมพ์ และการระบุวันส่งกลับ ที่มีต่อความจริงใจในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ และเนื้อหาคำตอบตามการรับรู้ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ใน

เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีคะแนนเฉลี่ยของความตั้งใจในการตอบ สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามก่อนการติดตามจะมีคะแนนเฉลี่ยของความตั้งใจในการตอบสูงกว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามภายหลังการติดตาม

จรินทร์ กองศรี (2535) ได้ศึกษาวิธีการที่จะเพิ่มอัตราการตอบกลับและคุณภาพของคำตอบจากแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ พบว่า คุณภาพของข้อมูลจากการติดตามหลังกำหนดวันส่งกลับ 1 ครั้ง กับ 2 ครั้ง นั้นไม่แตกต่างกัน

อัญญา สุภานุสร (2536) ได้ศึกษาเปรียบเทียบสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของมาตรฐานค่าของแบบสอบถามในระยะก่อนการติดตามและหลังการติดตาม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของมาตรฐานค่าของแบบสอบถาม ทั้งแบบการวัดความคงที่ภายในและแบบใช้ข้อความคู่ขนาน จากกลุ่มที่ตอบในระยะก่อนการติดตามมีค่าสูงกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของมาตรฐานค่าของแบบสอบถามจากกลุ่มที่ตอบหลังการติดตามครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า นักวิจัยควรหาเทคนิควิธีที่จะทำให้ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามก่อนการติดตามให้มากที่สุด

จากการศึกษารายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ นอกจากผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่สูงพอแล้วผู้วิจัยจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมาด้วยว่ามีความถูกต้อง เป็นจริงตามข้อเท็จจริงหรือเป็นไปตามความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบหรือไม่ ดังนั้นนักวิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาหาเทคนิควิธีที่จะทำให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถามด้วยความคงเส้นคงวา มีความตั้งใจและตั้งใจในการตอบเป็นอย่างดีจึงจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ