

การวิเคราะห์ห่อภิมาณของปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

นางสาวปรีดา เบญจการ



สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาวิจัยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974 - 634 - 917 - 1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 17378126

**A META-ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING RESPONSE RATES TO MAILED
QUESTIONNAIRES**



MISS PREEDA BANKAN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Educational Research

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1996

ISBN 974 - 634 - 917 - 1

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์ห่อภิมาณของปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทน
แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

โดย นางสาวปรีดา เบญจการ

ภาควิชา ศึกษาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธลักษณ์ วิรัชชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ศาสตราจารย์ ดร. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์

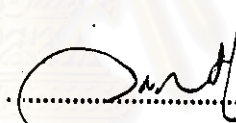
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

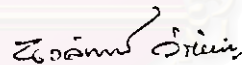
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ ฤกษ์สุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณา ปุรณโชติ)



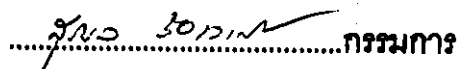
.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธลักษณ์ วิรัชชัย)



.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ศาสตราจารย์ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวานิช)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรณีศึกษาวิจัยที่มีผลของส่วนเดียว

ปริดา เบ็ญการ : การวิเคราะห์ห่อถักมานของปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ (A META-ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING RESPONSE RATES TO MAILED QUESTIONNAIRES) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย, ศ.ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 155 หน้า. ISBN 974-634-917-1

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ที่ทำขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่ ปี พ.ศ.2522-2538 เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม และเพื่อเปรียบเทียบข้อสรุปจากผลการสังเคราะห์ครั้งนี้กับผลการสังเคราะห์ของต่างประเทศ ข้อมูลสำหรับการสังเคราะห์คือ งานวิจัย 24 เรื่อง มีค่านาอดอิทธิพล 58 ค่า มีจำนวนอัตราการตอบกลับ 505 ค่า ที่ได้จากปัจจัย 5 ด้าน คือด้านตัวแบบสอบถาม ด้านการส่งและการจัดเก็บ ด้านการติดต่อกับผู้ตอบ ด้านการให้สิ่งจูงใจและภูมิหลังของผู้ตอบ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบประเมินงานวิจัยและแบบสำรวจงานวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา การแจกแจงความถี่ การคำนวณค่านาอดอิทธิพล 3 แบบ คือความแตกต่างของอัตราการตอบกลับของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนความแปรปรวนค่าสุด การทดสอบด้วยสถิติซี และไค-สแควร์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามเป็นตัวแปรต้น ค่านาอดอิทธิพลเป็นตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่แตกต่างกัน ตัวแปรที่มีผลให้ขนาดอิทธิพลวัดในรูปการเพิ่มอัตราการตอบกลับ เรียงตามลำดับจากค่ามากที่สุด คือ การติดตาม (26.9%) การติดตามครั้งที่ 2 (20.1%) การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ (19.7%) การเตือนโดยใช้ไปรษณีย์บัตร (18.8%) การให้สิ่งจูงใจ (17.5%) การเตือนด้วยวิธีการต่าง ๆ (17.3%) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย (16.4%) การเตือนโดยใช้จดหมาย (16.4%) การเตือนครั้งที่ 1 (16.0%) การเจาะจงตัวผู้ตอบ (15.0%) การเตือนครั้งที่ 2 (13.0%) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (12.9%) ผู้ลงนามในจดหมายนำเกี่ยวข้องกับผู้ตอบ (12.8%) การติดตามครั้งที่ 1 (12.6%) การให้หนังสือเป็นสิ่งจูงใจ (9.9%) การจัดหน้า (9.8%) และการกาเครื่องหมายเปรียบเทียบกับกรเขียนรหัสคำตอบ (8.8%) ในจำนวน 17 ตัวแปรนี้มี 5 ตัวแปรที่มีผลสอดคล้องกับผลการวิจัยของต่างประเทศ และได้รับการเสนอแนะให้ใช้เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ต่อไป

ภาควิชา ศึกษาศาสตร์
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2539

ลายมือชื่อนิติกร
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



#C740263 : MAJOR EDUCATIONNAL RESEARCH

KEY WORD: RESPONSE RATE/ MAILED QUESTIONNAIRES/ META-ANALYSIS

PREEDA BENKAN : A META-ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING RESPONSE RATES TO MAILED QUESTIONNAIRES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. NONGLAK WIRATCHAI, Ph.D., PROF. SOMWUNG PITIYANUWAT, Ph.D. 155 pp. ISBN 974-634-917-1

The purposes of this research were to synthesize research reports pertaining to mailed questionnaires response rates, conducted in Thailand from 1979 to 1995 in order to obtain clear and concise findings about factors affecting increment of mailed questionnaires response rates, and to compare the results of this research with those conducted abroad. The data for this synthesis consisted of 24 research reports, 58 effect sizes, and 505 response rates associated with 5 factors namely : questionnaires characteristics, communication with respondents, questionnaire delivery and gathering, incentives and respondent's background. The research instruments were thesis evaluation and coding forms. Data analyses were descriptive statistics, frequency distribution, 3 methods of effect size estimations : difference of response rates between experimental group and control group, phi-correlation coefficient, and unbiased minimum variance estimate of effect size, z-test and chi-square test, multiple regression analysis using factors affecting response rates as independent variables and effect sizes as dependent variable.

The major findings were as follows : all five factors had significant effects on mailed questionnaires response rates. The variables that had strongest effects ranging from the highest effect size measuring in terms of response rate increment were follow up contact (26.9%), the second follow up contact (20.1%), reminded telephone (19.7%), reminded postcard (18.8%), incentive (17.5%), any reminder (17.3%), pre-notification by letter (16.4%), reminded letter (16.4%), the first reminder (16.0%), respondent identification (15.0%), the second reminder (13.0%), pre-notification (12.9%), cover letter signed by a person related to respondent (12.8%), the first follow up contact (12.6%), book incentive (9.9%), page lay out (9.8%), checking versus coding (8.8%). There were 5 among these 17 variables that had effects in consistent with the effects of foreign research, and they were recommended for future usage to increase response rate of mailed questionnaires.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ศึกษาศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิต.....

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2539.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาชี้แนะแนวทาง เป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยทั้งในฐานะที่ปรึกษาทางวิชาการและที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งเสมอมา และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ที่ได้ให้ความรู้ในการวิจัยแก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ว่องวานิช ที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีวิทยาการวิจัยที่เป็นพื้นฐาน และความรู้ในการเขียนโครงร่างวิจัยฉบับแรกแก่ผู้วิจัยตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุงโครงร่างวิจัยในช่วงเริมเรียนวิชาสัมมนาจนผู้วิจัยสามารถนำโครงร่างฉบับนี้พัฒนาเป็นโครงร่างวิทยานิพนธ์ได้สำเร็จและขอขอบพระคุณ อาจารย์อวยพร เรืองตระกูล ที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Microsoft Excel แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ นิสิตทุกท่าน โดยเฉพาะ คุณวีระยุทธ ขาตะกาญจน์ และ คุณนิศยารัตน์ รัตนพันธุ์ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการเรียนและการทำงานวิจัยในครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา - มารดา พี่ ๆ น้อง ๆ โดยเฉพาะ คุณสารินี เบ็ญคาร ที่ช่วยเหลือและสนับสนุนส่งเสริมผู้วิจัยตลอดมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปรีดา เบ็ญคาร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๖
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	11
นิยามศัพท์.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12

2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ตอนที่ 1 มโนทัศน์เกี่ยวกับแบบสอบถาม

ความหมาย โครงสร้าง และประเภทของแบบสอบถาม.....	14
ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม.....	17
กลยุทธ์การเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	20

ตอนที่ 2 มโนทัศน์เกี่ยวกับการวิเคราะห์งานวิจัย

มโนทัศน์เกี่ยวกับการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta - analysis).....	28
การวิเคราะห์ห่อภิมาณเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม.....	30

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
-------------------------------------	----

สมมติฐานการวิจัย.....	51
-----------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
กลุ่มประชากร.....	52
กลุ่มตัวอย่าง.....	52
ตัวแปรที่ศึกษา.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	62
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาวิจัย.....	67
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	120
อภิปรายผลการวิจัย.....	126
ข้อเสนอแนะ.....	135
รายการอ้างอิง.....	138
ภาคผนวก	
แบบประเมินงานวิจัย.....	144
แบบสรุปงานวิจัย.....	146
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	อัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำแนกตามระยะก่อนการติดตาม ภายหลังจากติดตามและอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับเพิ่มขึ้น.....	20
2	อัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำแนกตามตัวแปรอาชีพและประเภทของผู้ตอบที่เป็นผู้นำ.....	26
3	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเพิ่มอัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามของไทย ที่ทำขึ้นตั้งแต่ปี 2522-2538.....	35
4	สรุปผลการสังเคราะห์งานวิจัยของต่างประเทศที่ทำเกี่ยวกับอัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	48
5	จำนวนและร้อยละของงานวิจัยจำแนกตามลักษณะด้านการผลิตและผู้วิจัย.....	64
6	จำนวนและร้อยละของงานวิจัยจำแนกตามคุณลักษณะงานวิจัย.....	65
7	จำนวนและร้อยละของงานวิจัยจำแนกตามคุณลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....	67
8	ค่าสถิติพื้นฐานของงานวิจัยจำแนกตามลักษณะของตัวแปรต่อเนื่อง.....	67
9	ขนาดอิทธิพลในรูปความแตกต่างของอัตราค่าตอบแทน / สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านตัวแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	70
10	ขนาดอิทธิพลในรูปความแตกต่างของอัตราค่าตอบแทน / สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	74
11	ขนาดอิทธิพลในรูปความแตกต่างของอัตราค่าตอบแทน / สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบที่มีผลต่ออัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	77
12	ขนาดอิทธิพลในรูปความแตกต่างของอัตราค่าตอบแทน / สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสิ่งจูงใจในการตอบที่มีผลต่ออัตราค่าตอบแทนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 ขนาดอิทธิพลในรูปความแตกต่างของอัตราการตอบกลับ / สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ของปัจจัยด้านภูมิลักษณ์ของผู้ตอบที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทาง ไปรษณีย์.....	87
14 ขนาดอิทธิพลของปัจจัยด้านตัวแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	91
15 ขนาดอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถามที่มีผล ต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม.....	94
16 ขนาดอิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อ อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม.....	94
17 ขนาดอิทธิพลของปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับ แบบสอบถาม.....	97
18 ขนาดอิทธิพลของปัจจัยด้านภูมิลักษณ์ของผู้ตอบที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ.....	98
19 สัมประสิทธิ์การถดถอยจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	99
20 ปัจจัยด้านตัวแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ที่ส่งทางไปรษณีย์.....	105
21 ปัจจัยด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ แบบสอบถาม.....	108
22 ปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ แบบสอบถาม.....	110
23 ปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจที่มีผลต่ออัตราการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม.....	112
24 ปัจจัยด้านภูมิลักษณ์ของผู้ตอบที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ.....	114
25 สรุปผลการเปรียบเทียบขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลมาปต่ออัตราการเพิ่มอัตราการตอบ กลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์.....	117