



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเปรียบเทียบอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เมื่อได้รับรูปแบบการเตือนที่มีช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน ได้แก่ การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน กับ การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน สำหรับรูปแบบการเตือนที่มีช่วงเวลาในการเตือนต่างกัน และได้รับรูปแบบการเตือนที่มีจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน 3 รูปแบบ ได้แก่ การเตือน 1 ครั้ง คือ การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน การเตือน 2 ครั้ง คือ เตือนครั้งแรกภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน และเตือนครั้งที่ 2 เมื่อเตือนครั้งแรกไปแล้ว 4 วัน และไม่ได้รับการเตือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นครู-อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนอยู่จริงในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2533 จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นหลายขั้นตอน (Multigroup Stratified Random Sampling) และจัดเข้ากลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม แบบสุ่ม (Random Assignment) ใช้ครู-อาจารย์กลุ่มละ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม เรื่อง "วิธีการแก้พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียน" ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามเรื่องเดียวกันในวิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและวิธีการติดตามที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์" ของ วิไลวรรณ ศาครวิมล (2523) และของ มาลินี จุฑาประภา (2520) ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มทางไปรษณีย์ โดยส่งไปให้ที่โรงเรียนพร้อมกัน หลังจากนั้นส่งไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มทดลอง ภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน กับ 10 วัน และเตือนครั้งที่ 2 เมื่อเตือนครั้งแรกไปแล้ว 4 วัน เฉพาะกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง กำหนดส่งกลับคืนภายใน 2 สัปดาห์ (ไม่นับรวมวันหยุดเสาร์-อาทิตย์) และรอคอยอีก 1 สัปดาห์ รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นเวลาทั้งสิ้น 3 สัปดาห์ เมื่อสิ้นสุดการทดลอง นำแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาของแต่ละกลุ่มการทดลองมานับจำนวนค่าสัดส่วน (Proportion) และร้อยละ (Percentage) ของจำนวนแบบสอบถามแล้วนำมาทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับรูปแบบการเตือนที่มีช่วงเวลาในการเตือนต่างกัน 2 รูปแบบ โดยการทดสอบสัดส่วนความถี่ด้วย z-test และทดสอบความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับรูปแบบการเตือนที่มีจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน 3 รูปแบบ

ด้วยการทดสอบความเท่ากันของสัดส่วนไคสแควร์ (Chi-Square test of Homogeneity of Proportions) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างของอัตราการตอบกลับ จะทำการทดสอบภายหลัง (Post-hoc Analysis) โดยการจับคู่เปรียบเทียบตามสูตรของ Marascuilo

ข้อค้นพบ

1. ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างเมื่อได้รับรูปแบบการเตือนที่มีช่วงเวลาในการเตือนต่างกัน 2 รูปแบบ ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน กับกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน ต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยที่ อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน

2. ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้รับรูปแบบการเตือนที่มีจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน 3 รูปแบบ ได้แก่ การเตือน 1 ครั้ง คือ การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน การเตือน 2 ครั้ง คือ เตือนครั้งแรกภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน และเตือนครั้งที่ 2 เมื่อเตือนครั้งแรกไปแล้ว 4 วัน และไม่ได้รับการเตือน ต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบภายหลังด้วยการจับคู่เปรียบเทียบ พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่สำหรับกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง เมื่อเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน และเทียบกับกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง พบว่า ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสรุปได้ว่าตัวแปรดังกล่าวมีผลทำให้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เฉพาะกลุ่มที่ได้รับรูปแบบการเตือนที่มีช่วงเวลาในการเตือนต่างกัน 2 รูปแบบ ได้แก่ การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน กับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน จากผลการวิจัย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ร้อยละ 90 และ 77 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ของการวิจัยครั้งนี้ โดยที่ อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน แสดงว่า การเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน

สามารถกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืนมาได้ดีกว่า การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากช่วงเวลาการเตือนมีผลต่อผู้ตอบ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน นั้นจะเหลือเวลาในการตอบกลับอีก 7 วัน จึงจะพ้นกำหนดส่งกลับ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นานพอสมควร ไม่เป็นการไปเร่งรัดผู้ตอบจนทำให้ผู้ตอบเกิดความรำคาญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dillman (1978: 180) ซึ่งได้กล่าวว่า การใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดส่งกลับ จะทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น โดยที่ช่วงเวลา 1 สัปดาห์ หรือ 7 วัน เป็นเวลาที่เหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอคุณผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการตอบแบบสอบถาม และขอร้องผู้ที่ยังไม่ได้ออก เพื่อไม่ให้ลืมนัดและส่งแบบสอบถามกลับคืน โดยที่ช่วงเวลานี้จะไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ตอบ แต่สำหรับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ค่อนข้างจะกระชั้นชิดเกินไป เพราะเหลือเวลาในการตอบกลับอีกเพียง 4 วัน ก็จะต้องพ้นกำหนดส่งกลับ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกอึดอัดใจหรือเกิดความรำคาญใจทำให้ไม่อยากจะตอบ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอาจจะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน เกิดความรู้สึกที่ดีและตอบกลับมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 10 วัน

2. อัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เมื่อได้รับรูปแบบการเตือนที่มีจำนวนครั้งในการเตือนต่างกัน 3 รูปแบบ ได้แก่ การเตือน 1 ครั้ง คือ การเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน การเตือน 2 ครั้ง คือ เตือนครั้งแรกภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน และเตือนครั้งที่ 2 เมื่อเตือนครั้งแรกไปแล้ว 4 วัน และไม่ได้รับการเตือน จากผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบภายหลัง พบว่า อัตราการตอบกลับของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ร้อยละ 90 และ 74 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ของการวิจัยครั้งนี้ แสดงว่าการเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ มีผลต่ออัตราการตอบกลับ กล่าวคือ การเตือนกลุ่มตัวอย่าง 1 ครั้ง ด้วยการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน สามารถกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืนได้ดีกว่าไม่ได้รับการเตือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Heberlein และ Baungartner (1981) ที่พบว่า การใช้วิธีการเตือนจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ประมาณร้อยละ 6-9 และสอดคล้องกับคำกล่าวของ Dillman (1978: 180) ที่กล่าวว่า การใช้ไปรษณียบัตรเตือนกลุ่มตัวอย่างก่อนถึงกำหนดส่งกลับจะทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น โดยคนส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามทันทีเมื่อได้รับและจะไม่ตอบเมื่อเวลาผ่านไปมากกว่า 1 สัปดาห์ ดังนั้นช่วงเวลา 1 สัปดาห์หรือ 7 วัน จึงเหมาะสมที่จะส่งไปรษณียบัตรไปขอคุณผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการตอบ

แบบสอบถาม และขอร้องผู้ที่ยังไม่ได้ตอบ เพื่อไม่ให้ลืมตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wild (1973: 58) ที่พบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์จะมีมากในช่วง 1 สัปดาห์แรก ที่ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและจะเริ่มลดลง ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอาจจะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง ด้วยการเตือนภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ 7 วัน มีอัตราการตอบกลับมากกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน

แต่สำหรับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ของกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง เมื่อเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน และเทียบกับกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง (ร้อยละ 87, 74 และ 90 ตามลำดับ) พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 และ 4 ของการวิจัยครั้งนี้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานักวิจัยหลายท่าน อาทิเช่น Heberlein และ Baungartner (1981) ที่พบว่า การเตือนจะช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับผลการวิจัยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง กับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน ที่พบว่า การเตือน 1 ครั้ง ช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ โดยมีอัตราการตอบกลับมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การเตือน 2 ครั้ง กลับไม่ช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับและมีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างจากกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง ทั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง อาจจะทำให้เกิดความรำคาญ จนทำให้บางคนไม่อยากตอบ ประกอบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือนมีอัตราตอบกลับค่อนข้างสูง (ร้อยละ 74) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอาจจะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเตือน 2 ครั้ง มีอัตราการตอบกลับไม่แตกต่างจากกลุ่มที่ไม่ได้รับการเตือน และกลุ่มที่ได้รับการเตือน 1 ครั้ง

นอกจากนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้แต่ละกลุ่มทดลอง มีอัตราการตอบกลับค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการเตือนรูปแบบใด ๆ ถึงแม้จะมีอัตราการตอบกลับน้อยกว่ากลุ่มทดลอง แต่ก็มีอัตราการตอบกลับสูงถึงร้อยละ 74 ทั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากลักษณะของแบบสอบถามที่ถูกสร้างอย่างพิถีพิถัน พิมพ์ด้วยกระดาษอย่างดี มีความสวยงาม สะดุดตา ลื่น กระดาษดี เนื้อหาที่ถามเป็นเรื่องที่ผู้ตอบคุ้นเคยและต้องพบเห็นอยู่เป็นประจำในโรงเรียน จึงอาจจะทำให้ผู้ตอบตระหนักถึงคุณค่าของแบบสอบถามที่ได้รับ และอยากตอบ จนทำให้ในการทดลองครั้งนี้มีอัตราตอบกลับค่อนข้างสูง (ร้อยละ 82.0)

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์กับกลุ่มครู-อาจารย์ควรมี การเตือนกลุ่มตัวอย่างภายหลังส่งแบบสอบถามไปให้ครั้งแรก 7 วัน จะช่วยทำให้อัตราการ ตอบกลับมากกว่า การไม่ได้รับการเตือน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทดลองศึกษาตัวแปรการเตือนกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีผลต่อคุณภาพของข้อมูล ที่ได้กลับมาหรือไม่
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบเนื้อหาคำตอบที่ได้กลับมาของแต่ละกลุ่ม ที่ได้รับการ เตือนกับไม่ได้รับการเตือน ว่าแตกต่างกันหรือไม่
3. ควรทดลองศึกษาตัวแปรการเตือนกลุ่มตัวอย่าง โดยเปรียบเทียบระหว่าง การเตือนกลุ่มตัวอย่างด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง และ การส่งทางไปรษณีย์
4. ควรทดลองศึกษาตัวแปรการเตือนกลุ่มตัวอย่าง โดยเปรียบเทียบระหว่าง การเตือนกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน เช่น ประสิทธิภาพการสอน ภาระงาน สถาน ภาพสมรส ฯลฯ
5. ควรทดลองศึกษาตัวแปรการเตือนกลุ่มตัวอย่าง โดยเปรียบเทียบระหว่าง กลุ่มที่ได้รับการติดตามภายหลังได้รับการเตือนไปแล้ว กับกลุ่มที่ได้รับการเตือนโดยไม่มี การติดตาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย