

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์อัตราการตอบแบบสอบถาม และผลการเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ โดยการใช้การระบุข้อความ โดยการใช้สถิติทดสอบที (z-test)
2. ผลการวิเคราะห์อัตราการตอบแบบสอบถาม และผลการเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน (3 วัน 7 วัน และ 14 วัน) โดยการใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test)
3. ผลการวิเคราะห์อัตราการตอบแบบสอบถาม และผลการเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยการใช้การระบุข้อความ (โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด และ กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก) โดยการใช้สถิติทดสอบที (z-test)
4. ผลการวิเคราะห์อัตราการตอบแบบสอบถาม และผลการเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับและกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ โดยการใช้สถิติทดสอบที (z-test)
5. ผลการวิเคราะห์อัตราการตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับและระยะเวลาส่ง

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. จำนวน ร้อยละ และค่าสถิติทดสอบที (z-test) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ โดยการใช้การระบุข้อความ ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวน และ ร้อยละ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ของ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ และค่าสถิติทดสอบที (Z-test)

| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | จำนวน | ร้อยละ | Z |
|---|-------|--------|------|
| กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน [n=210] | 121 | 57.62 | 1.84 |
| กำหนดวันส่งกลับโดยใช้ข้อความ [n=140] | 69 | 49.29 | |
| รวม [n=350] | 190 | 54.29 | |

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณารูปแบบการกำหนดวันส่งกลับเป็น 2 ประเภท คือ การกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และการกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน สูงกว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ คิดเป็นร้อยละ 57.62 และ 49.29 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2 (ดูภาคผนวก ข.)

เมื่อทดสอบค่าสถิติที (z-test) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 จำนวน และ ร้อยละ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน กับกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และค่าสถิติทดสอบที (Z-test)

| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | จำนวน | ร้อยละ | Z |
|-------------------------------------|-------|--------|------|
| กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน [n=210] | 121 | 57.62 | 0.11 |
| โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด [n=70] | 40 | 57.14 | |
| รวม [n=280] | 161 | 57.50 | |

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณารูปแบบการกำหนดวันส่งกลับเป็น 2 ประเภท คือ การกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และการกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน สูงกว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" คิดเป็นร้อยละ 57.62 และ 57.14 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบค่าสถิติที (z-test) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

2. เมื่อแยกพิจารณาตามกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ (3 วัน 7 วัน และ 14 วัน) พบว่าได้ จำนวน ร้อยละ และค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวน และ ร้อยละ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการกำหนดวันส่งกลับที่แน่นอน และค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test)

| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน | จำนวนแบบสอบถามที่ไม่ได้รับคืน | รวม | χ^2 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----|----------|
| 3 วัน [n=70] | 37 (52.86) | 33 (47.14) | 70 | 1.45 |
| 7 วัน [n=70] | 44 (62.86) | 26 (37.14) | 70 | |
| 14 วัน [n=70] | 40 (57.14) | 30 (42.86) | 70 | |
| รวม [n=210] | 121 (57.62) | 89 (42.38) | 210 | |

จำนวนในวงเล็บ คือ ร้อยละของแบบสอบถาม

จากตารางที่ 7 เมื่อแยกพิจารณาตามกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน 7 วัน และ 14 วัน พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมา คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 14 วัน คิดเป็นร้อยละ 57.14 และอัตราการตอบกลับต่ำสุด คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 52.86 ดังแสดงในภาพที่ 3 (ดูภาคผนวก ข.)

เมื่อทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

3. เมื่อแยกพิจารณาตาม กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ (โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด และ กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก) พบว่าได้ จำนวน ร้อยละ และค่าสถิติทดสอบที (z-test) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวน และ ร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนตาม การกำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความ และค่าสถิติทดสอบที (z-test)

| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | จำนวน | ร้อยละ | Z |
|--|-------|--------|------|
| โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด [n=70] | 40 | 57.14 | 1.84 |
| กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก [n=70] | 29 | 41.43 | |
| รวม [n=140] | 69 | 49.29 | |

จากตารางที่ 8 เมื่อแยกพิจารณาตามกลุ่มทดลองที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้ การระบุข้อความ คือ กลุ่มที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" และกลุ่มที่ระบุ ข้อความว่า "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของ กลุ่มที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" สูงกว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของ กลุ่มที่ระบุข้อความว่า "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" คิดเป็นร้อยละ 57.14 ดัง แสดงในภาพที่ 4 (ดูภาคผนวก ข.)

เมื่อทดสอบค่าสถิติ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

4. เมื่อพิจารณากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ กับ กลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ พบว่าได้ จำนวน ร้อยละ และค่าสถิติทดสอบซี (z-test) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวน และ ร้อยละ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ของ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ กับ กลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ และค่าสถิติทดสอบซี (z - test)

| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | ไม่กำหนดวันส่งกลับ (p = 0.47) | | |
|--|---------------------------------|------|-------|
| | จำนวน | p | z |
| 3 วัน [n=70] | 37 | 0.53 | 0.67 |
| 7 วัน [n=70] | 44 | 0.63 | 1.78* |
| 14 วัน [n=70] | 40 | 0.57 | 1.11 |
| โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด [n=70] | 40 | 0.57 | 1.11 |
| กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก [n=70] | 29 | 0.41 | -0.67 |
| รวม [n=350] | 190 | 0.54 | |

*p < .05

จากตารางที่ 9 เมื่อแยกพิจารณาตามกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ (3 วัน 7 วัน 14 วัน โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด และ กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก) และกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถาม

ของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับทุกกลุ่ม (ยกเว้นกลุ่มที่ระบุข้อความว่า "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก") สูงกว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ คิดเป็นร้อยละ 52.86, 62.86, 57.14, 57.14, 41.43 และ 47.14 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบค่าสถิติซี (z-test) พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับ คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน สูงกว่า อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. จำนวน ร้อยละ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับและระยะเวลาส่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวน และ ร้อยละ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับและระยะเวลาส่ง

| รูปแบบการกำหนดวันส่งกลับ | ก่อนการติดตาม | | ภายหลังการติดตาม 1 ครั้ง | |
|--|---------------|--------|--------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 3 วัน [n=70] | 37 | 52.86 | 53 | 75.71 |
| 7 วัน [n=70] | 44 | 62.86 | 60 | 85.71 |
| 14 วัน [n=70] | 40 | 57.14 | 59 | 84.29 |
| โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด [n=70] | 40 | 57.14 | 60 | 85.71 |
| กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก [n=70] | 29 | 41.43 | 62 | 88.57 |
| ไม่กำหนดวันส่งกลับ [n=70] | 33 | 47.14 | 59 | 84.29 |
| รวม [n=420] | 223 | 53.10 | 353 | 84.05 |

จากตารางที่ 10 เมื่อแยกพิจารณาแต่ละกลุ่ม พบว่า ในระยะก่อนการติดตาม อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน มีอัตราการตอบกลับสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมา คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 14 วัน และ

กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" มีอัตราการตอบกลับเท่ากับคิดเป็นร้อยละ 57.14 และอัตราการตอบกลับต่ำสุด คือ กลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับคิดเป็นร้อยละ 48.57 ภายหลังจากติดตาม 1 ครั้ง อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความว่า "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก" มีอัตราการตอบกลับสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 88.57 รองลงมา คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน และกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับโดยใช้การระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด" มีอัตราการตอบกลับเท่ากับคิดเป็นร้อยละ 85.71 และอัตราการตอบกลับต่ำสุด คือ กลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 75.71 ดังแสดงในภาพที่ 1

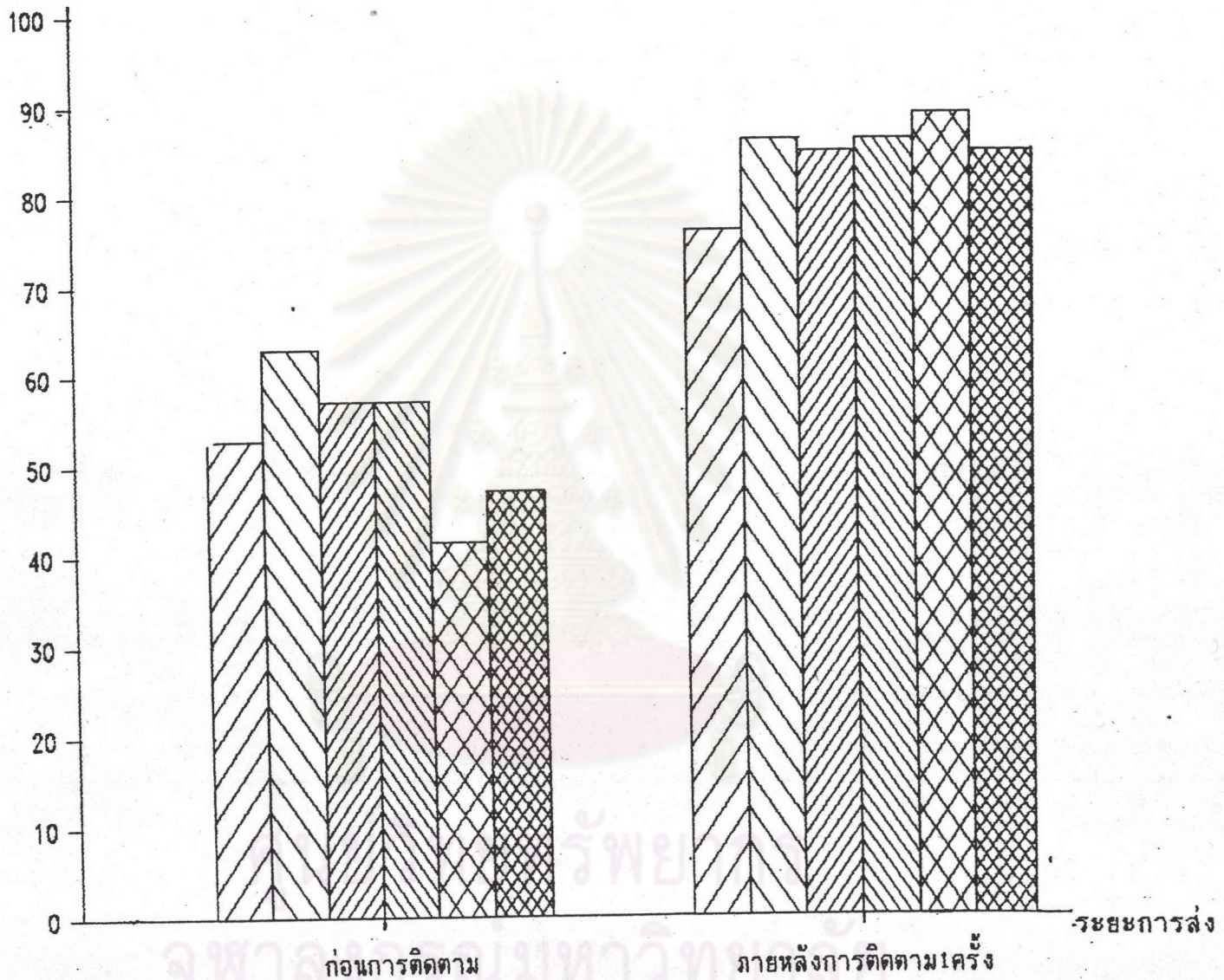
(ดูภาคผนวก ข.)







เมื่อพิจารณาอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 420 คน พบว่า ในระยะก่อนการติดตามแบบสอบถามได้รับแบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 53.10 ภายหลังจากติดตาม 1 ครั้ง พบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นอีกถึงร้อยละ 30.95 ของจำนวนที่ส่งไปครั้งแรก รวมเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนร้อยละ 84.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังจากติดตาม 1 ครั้ง ไว้ในภาคผนวก ข.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบอัตราการตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการกำหนดวันส่งกลับและระยะเวลาส่ง

อัตราการตอบแบบสอบถาม



- หมายเหตุ
-  แทน อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 3 วัน
 -  แทน อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 7 วัน
 -  แทน อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่กำหนดวันส่งกลับภายใน 14 วัน
 -  แทน อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ระบุข้อความว่า "โปรดส่งคืนโดยเร็วที่สุด"
 -  แทน อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ระบุข้อความว่า "กรุณาส่งคืนตามแต่ท่านจะสะดวก"
 -  แทน อัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มที่ไม่กำหนดวันส่งกลับ