

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ทำขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522-2538 เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ และเพื่อเปรียบเทียบข้อสรุปจากผลการวิเคราะห์หอภิมานงานวิจัยที่ทำเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับและแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างผลที่ปรากฏของไทยกับของต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ วิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษาและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่จัดพิมพ์เผยแพร่ระหว่างปี พ.ศ. 2522-2538 จำนวน 24 ฉบับ ตัวแปรที่ใช้ในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามรวม 5 ด้าน จำนวน 40 ตัวแปร เป็นตัวแปรต้นและค่าขนาดอิทธิพลเป็นตัวแปรตาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินงานวิจัยและแบบสรุปงานวิจัย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารซึ่งเป็นรายงานการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยการสำรวจรายชื่อวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ คัดเลือกงานวิจัยที่มีคุณลักษณะตามเกณฑ์ที่กำหนด ประเมินคุณภาพงานวิจัยแล้วจึงดำเนินการอ่านงานวิจัยอย่างละเอียด สรุปลงในแบบสรุปงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC และ Microsoft Excel 5 โดยการวิเคราะห์ตอนแรกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อศึกษาลักษณะงานวิจัยและการแจกแจงของตัวแปรโดยใช้สถิติพรรณนาและการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง การวัดการกระจายและความโค้งของข้อมูลตัวแปรคุณลักษณะงานวิจัย

การวิเคราะห์ตอนที่สอง เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนแรก เป็นการคำนวณค่าขนาดอิทธิพล จากความแตกต่างของอัตราการตอบกลับ

แบบสอบถามของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมในงานวิจัยแต่ละเรื่อง และค่าขนาดอิทธิพลจากค่าไค-สแควร์ ในรูปประสิทธิสัมพัทธ์ ตอนที่สองเป็นการคำนวณค่าขนาดอิทธิพลที่เป็นค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนต่ำสุด (unbiased minimum variance estimate of effect size) และทดสอบสมมติฐานว่าขนาดอิทธิพลแตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ทั้งที่เป็นการทดสอบแยก สำหรับงานวิจัยแต่ละเรื่องโดยใช้สถิติทดสอบ ที (Z-test) และการทดสอบรวมโดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ ( $\chi^2$ -test) ในการคำนวณค่าขนาดอิทธิพลในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ 3 แบบ เนื่องจากวิธีการทั้ง 3 แบบ เป็นวิธีที่เสริมซึ่งกันและกันทำให้ได้ผลการสังเคราะห์ที่ชัดเจน ตอนที่สามเป็นการวิเคราะห์การถดถอยหาค่าและสร้างสมการพยากรณ์ค่าขนาดอิทธิพลโดยมีค่าขนาดอิทธิพลเป็นตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามและภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแปรต้น

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ลักษณะทั่วไปของงานวิจัย จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

จากงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์จำนวน 24 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต ที่ผลิตโดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีการจัดทำมากที่สุดคือในช่วงปี 2531-2535 ผู้วิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นครูระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร มีขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณกลุ่มละ 140 คน โดยเฉลี่ยมีประมาณเรื่องละ 7 กลุ่ม

คุณลักษณะเครื่องมือของงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ แต่ละเรื่องมีเครื่องมือโดยเฉลี่ย 2 ชุด เป็นแบบสอบถามและมีงานวิจัยบางเรื่องที่มีการใช้แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ด้วย เครื่องมือเหล่านี้ ส่วนใหญ่มีการหาคุณภาพเครื่องมือด้วยวิธีการหาค่าความตรงโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยเฉลี่ย 9 คน งานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ มีคะแนนจากการประเมินงานวิจัยโดยเฉลี่ย 138 คะแนน จากคะแนนเต็ม 150 คะแนน

2. ปัจจัยที่มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ แยกสรุปตามวิธีการสังเคราะห์ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าขนาดอิทธิพลที่ได้จากผลต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในงานวิจัยแต่ละเรื่อง สรุปได้เป็น 5 ด้าน ปัจจัยด้านแรกคือด้านตัวแบบสอบถาม มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การใช้กระดาษสีชาวมิกพิมพ์สีน้ำเงิน (10.49%) การจัดหน้า (9.83%) การใช้กระดาษชาวมิกพิมพ์เขียว (9.25%) การกาเครื่องหมาย (8.75%) การไม่ให้ผู้ตอบระบุชื่อในแบบสอบถาม (7.74%) แบบสอบถามปลายปิด (5.07%) การพิมพ์ด้วยระบบออฟเซต (4.00%) แบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (4.00%) แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู (3.30%) การใช้กระดาษสีฟ้าหมึกพิมพ์สีดำ (0.70%) แบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล (0.89%) ปัจจัยด้านที่ 2 คือด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ การทดลองระยะที่ 2 (14.22%) การส่งทางไปรษณีย์ด้วยวิธีการพับใส่ซอง (5.25%) การไม่กำหนดวันส่งกลับ (3.10%) แบบสอบถามที่มีสถานที่รับที่บ้าน (3.08%) และการส่งด้วยวิธีลงทะเบียน (0.20%) ปัจจัยด้านที่ 3 คือด้านการติดต่อกับผู้ตอบ มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ วิธีการติดตาม (ไม่ระบุวิธี) (27.96%) การติดตามครั้งที่ 2 (21.03%) การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ (19.28) การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร (19.00%) วิธีการเตือน (ไม่ระบุวิธี) (18.85%) การเตือนครั้งที่ 1 (16.00%) การเตือนโดยใช้จดหมาย (15.00%) การเตือนภายใน 7 วัน (13.00%) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (12.86%) การติดตามครั้งที่ 1 (12.56%) ผู้ออกจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ (12.50%) การติดตามโดยใช้จดหมายไม่เป็นทางการ (11.45%) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย (10.57%) การแจ้งล่วงหน้าโดยโทรศัพท์ (8.33%) การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ (8.13%) ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เป็น ผอ.กองโรงเรียน (4.67%) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้การ์ด (4.33%) ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เป็นผู้ว่า กรุงเทพมหานคร ฝ่ายการศึกษา (3.98%) ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เป็น ผอ.ศึกษานิเทศ (2.11%) ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เป็นหัวหน้าฝ่ายส่งเสริม (2.30%) ผู้ลงนามในจดหมายนำเป็นครูประจำชั้น (1.27%) ปัจจัยด้านที่ 4 ด้านการให้สิ่งจูงใจ มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ การให้สิ่งจูงใจ (15.57%) การให้หนังสือ (9.79%) การสัญญาลงชื่อในกิตติกรรมประกาศ (6.25%) การส่งเงิน 50 บาทไปให้ (6.25%) การสัญญาส่งเงิน 50 บาทไปให้ (7.50%) การให้การ์ดขอบคุณ (2.50%)

การนำรายชื่อมาจับฉลาก (1.25%) ปัจจัยด้านที่ 5 คือด้านภูมิหลังของผู้ตอบ มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ ผู้ตอบที่มีอาชีพครู (2.15%) ผู้ตอบที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด (1.68%) ตำแหน่งครูผู้สอน (14.18%)

โดยสรุปปัจจัยที่มีผลในการตอบแบบสอบถามที่มีค่าขนาดอิทธิพลวัดในรูปผลต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตั้งแต่ 9% ขึ้นไปได้แก่ การกาเครื่องหมาย การจัดหน้าแบบสอบถาม การใช้กระดาษสีชาวมิกพิมพีสีนำเงินและหมึกพิมพีสีเขียว การเจาะจงตัวผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย ผู้ออกจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การเตือน (ไม่ระบุวิธี) การเตือนภายใน 7 วันเปรียบเทียบกับ การเตือนภายใน 10 วัน การเตือนครั้งที่ 1 การเตือนครั้งที่ 2 การเตือนโดยใช้จดหมาย การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การติดตาม (ไม่ระบุวิธี) การติดตามติดตามใช้จดหมายที่เป็นทางการ การติดตามครั้งที่ 1 การติดตามหลังกำหนดส่งกลับครั้งที่ 1 การให้สิ่งจูงใจ (ไม่ระบุชนิด) การให้สิ่งจูงใจที่เป็นหนังสือ และผู้ตอบที่มีหน้าที่เป็นครูผู้สอน

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเมื่อพิจารณาจากค่าขนาดอิทธิพลที่เป็นค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนต่ำสุด (unbiased minimum variance estimate of effect size) สรุปได้เป็น 5 ด้าน ปัจจัยด้านแรก คือ ด้านตัวแบบสอบถาม เรียงตามลำดับขนาดอิทธิพลดังนี้ คือ แบบสอบถามประเภทปลายปิด (0.227) การจัดหน้าแบบสอบถาม (0.098) การตอบด้วยวิธีกาเครื่องหมาย (0.088) การไม่ให้ผู้ตอบระบุชื่อในแบบสอบถาม (0.064) กระดาษสีชาวมิกพิมพีสีนำเงิน (0.064) ข้อมูลในแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (0.038) แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู (0.026) การใช้กระดาษสีชาวมิกพิมพีสีเขียว (0.021) การใช้หมึกพิมพีสีดำกระดาษสีชมพู (0.020) ข้อมูลในแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล (0.014) ปัจจัยด้านที่ 2 คือด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ สถานที่รับที่บ้าน (0.031) การส่งโดยวิธีหีบใส่ซอง (0.053) การกำหนดวันส่งกลับ (-0.008) การส่งด้วยวิธีลงทะเบียน (-0.004) ปัจจัยด้านที่ 3 คือด้านการติดต่อกับผู้ตอบ มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ วิธีการติดตาม (ไม่ระบุวิธี) (0.269) การติดตามครั้งที่ 2 (0.201) การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ (0.197) การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร (0.188) วิธีการเตือน (ไม่ระบุวิธี) (0.173) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย (0.164) การเตือนโดยใช้จดหมาย (0.145) ผู้ออกจดหมายนำ

เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ (0.128) การติดตามครั้งที่ 1 (0.126) การติดตามโดยใช้จดหมายไม่เป็นทางการ (0.123) ปัจจัยด้านที่ 4 คือด้านการให้รางวัล มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์แตกต่างกันตามลำดับดังนี้ คือ การให้หนังสือเป็นสิ่งรางวัล (0.099) การให้สิ่งรางวัล (0.075) การให้เงิน 50 บาท (0.037) การสัญญาให้เงิน 50 บาท (0.033) การไม่นำรายชื่อไปจับฉลากรางวัล (0.009) สำหรับปัจจัยด้านที่ 5 ผู้วิจัยเห็นว่าไม่มีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมจึงไม่นำมาคำนวณในตอนนี้

โดยสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีขนาดอิทธิพลตั้งแต่ 9% ซึ่งได้ผลคล้ายคลึงกับข้อ 2.1 คือ การกาเครื่องหมาย การจัดหน้าแบบสอบถาม การเจาะจงตัวผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย ผู้ออกจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การเตือน การเตือน 7 วัน การเตือน 1 ครั้ง การเตือนครั้งที่ 2 การเตือนโดยใช้จดหมาย การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การติดตาม การติดตามโดยใช้จดหมายที่เป็นทางการ การติดตามครั้งที่ 1 การติดตามครั้งที่ 2 และการให้สิ่งรางวัลที่เป็นหนังสือ

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ค่าขนาดอิทธิพลเป็นตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามและภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแปรต้น สรุปได้เป็น 5 ด้าน ปัจจัยด้านแรกคือ ปัจจัยด้านตัวแบบสอบถาม มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ การใช้กระดาษสีขาวหมึกพิมพ์สีน้ำเงิน (0.38) การจัดหน้าแบบสอบถาม (0.36) การใช้กระดาษสีขาวหมึกพิมพ์สีเขียว (0.35) การตอบด้วยวิธีการกาเครื่องหมาย (0.34) แบบสอบถามประเภทปลายปิด (0.26) แบบสอบถามที่ข้อมูลมีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ (0.24) แบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู (0.23) กระดาษสีฟ้าหมึกพิมพ์สีดำ (0.20) แบบสอบถามที่มีผลเกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล (0.07) ปัจจัยด้านที่ 2 คือด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การส่งด้วยวิธีการพับใส่ซอง (0.27) การส่งด้วยวิธีลงทะเบียน (0.16) การกำหนดวันส่งกลับแน่นอน (0.10) ปัจจัยด้านที่ 3 คือด้านการติดต่อกับผู้ตอบ มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ การติดต่อกับผู้ตอบ (การติดตาม) การติดตาม (ไม่ระบุวิธี) (0.73) การติดตามครั้งที่ 2 (0.59) การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร (0.56) การเตือน (ไม่ระบุวิธี) (0.55) การเตือนครั้งที่ 1

(0.49) การเตือนโดยใช้จดหมาย (0.47) การเจาะจงตัวผู้ตอบ (0.45) ผู้ออกจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ (0.42) การติดตามครั้งที่ 1 (0.42) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย (0.38) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้การ์ด (0.33) การเตือนครั้งที่ 2 (0.32) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ (0.25) การติดตามโดยใช้จดหมายไม่เป็นทางการ (0.08) ปัจจัยด้านที่ 4 ด้าน การให้สิ่งจูงใจ มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การให้สิ่งจูงใจ (0.48) การให้หนังสือ (0.36) การสัญญาส่งเงิน 50 บาทไปให้ (0.31) การให้เงิน 50 บาท (0.29) การให้การ์ดขอบคุณ (0.21) การสัญญาระบุชื่อในกิจกรรมประกาศ (0.19) และการนำรายชื่อมาจับฉลากรางวัล (0.18) ปัจจัยด้านที่ 5 ด้านภูมิหลังผู้ตอบ คือ ผู้ตอบที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร (0.19)

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ที่มีขนาดตั้งแต่ 30% เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ คือ การกาเครื่องหมาย การจัดหน้าแบบสอบถาม การใช้กระดาษสีขาวหมึกพิมพ์สีเขียวและสีน้ำเงิน แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล การเจาะจงตัวผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้การ์ด การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้ออกจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การเตือน (ไม่ระบุวิธี) การเตือนครั้งที่ 1 การเตือนครั้งที่ 2 การเตือนโดยใช้จดหมาย การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การติดตาม (ไม่ระบุวิธี) การติดตามครั้งที่ 1 การติดตามครั้งที่ 2 การให้สิ่งจูงใจ การให้หนังสือ เป็นสิ่งจูงใจ

3. จากการเปรียบเทียบผลการสังเคราะห์ของไทยและของต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาในปัจจัยที่แตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านตัวแบบสอบถาม ปัจจัยที่ศึกษาเหมือนกันคือ ความยาวแบบสอบถาม ประเภทของแบบสอบถาม ส่วนปัจจัยที่ต่างประเทศได้ศึกษาไว้ นอกเหนือจากของไทย คือ เรื่องที่ทำวิจัย จำนวนข้อคำถาม และผู้สนับสนุนการออกแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม ปัจจัยที่ศึกษาเหมือนกันคือ ด้านวิธีการส่งแบบสอบถามกับการกำหนดวันส่งกลับ แต่มีการศึกษาในรายละเอียดที่ต่างกัน คือ ด้านวิธีการส่งแบบสอบถามของต่างประเทศได้ศึกษาออกเหนือจากของไทย เรื่องการส่งแบบขั้นหนึ่ง การใช้แสดมปีเพื่อส่งกลับ การสอดซองเพื่อส่งกลับ และการส่งแบบติดแสดมปี ปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่ศึกษาเหมือนกันคือ การเลือกผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการติดตาม แต่ของต่างประเทศมีการศึกษาในรายละเอียดที่ต่างจากของไทย คือ การขอร้องให้ผู้ตอบช่วยเหลือ การแจ้งให้

ทราบล่วงหน้าโดยไม่ติดต่อด้วยตนเอง การใช้จดหมายนำที่เป็นส่วนตัว และการติดตามโดยการตามไปสัมภาษณ์ ปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจ ปัจจัยที่ศึกษาเหมือนกัน คือ การสัญญาส่งบทคัดย่อไปให้และปัจจัยที่ของต่างประเทศศึกษาแตกต่างจากของไทย คือ การสัญญาส่งบทคัดย่อไปให้และปัจจัยที่ของต่างประเทศศึกษาแตกต่างจากของไทย คือ จำนวนเงินที่ให้เป็นสิ่งล่อใจโดยมีการศึกษาตั้งแต่ 0.10 ดอลลาร์ ถึง 50.00 ดอลลาร์ การให้รางวัลที่ไม่ใช้เงิน การให้เงินพร้อมแบบสอบถาม และการสัญญาให้เงินหลังตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบ พบว่าไม่มีปัจจัยใดที่ศึกษาไว้ทั้งของไทยและของต่างประเทศ แต่มีปัจจัยที่ต่างประเทศศึกษาไว้นอกเหนือจากของไทยคือ ความต้องการให้ความช่วยเหลือผู้วิจัย การเคยผ่านการทำวิจัยมาแล้ว ผู้ตอบที่มีอาชีพรับจ้าง หน่วยงานของผู้ตอบ และทัศนคติต่อข้อคำถาม

จากผลของการวิเคราะห์ทั้ง 3 หัวข้อที่สรุปข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่สำคัญและมีผลมากต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าขนาดอิทธิพล (d) และค่าขนาดอิทธิพล (combined estimate) ตั้งแต่ 9% ขึ้นไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (BETA) ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป พบว่ามี ทั้งหมด 25 ปัจจัย คือ การจดหน้าแบบสอบถาม วิธีการตอบโดยการกาเครื่องหมาย การใช้กระดาษสีขาวหมึกพิมพ์สีเขียวและหมึกพิมพ์สีน้ำเงิน แบบสอบถามปลายปิด การเจาะจงตัวผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์และการเปรียบเทียบกับไปรษณียบัตร ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การเตือน การเตือนภายใน 7 วัน เปรียบเทียบกับ 10 วัน การเตือนครั้งที่ 1 การเตือนครั้งที่ 2 การเตือนโดยใช้จดหมาย การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ การติดตาม การติดตามโดยใช้จดหมายที่เป็นทางการ การติดตามครั้งที่ 1 การติดตามครั้งที่ 2 การให้สิ่งจูงใจ การให้สิ่งจูงใจที่เป็นหนังสือ ผู้ตอบที่มีหน้าที่เป็นครูผู้สอนเปรียบเทียบกับผู้ตอบที่เป็นผู้บริหาร เมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยกับผลการสังเคราะห์กับต่างประเทศ พบว่า มีปัจจัยที่สอดคล้องกัน 5 ปัจจัย คือ แบบสอบถามปลายปิด การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ เปรียบเทียบกับการใช้ไปรษณียบัตร การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย และการติดตามโดยใช้จดหมายที่เป็นทางการ

ปัจจัยที่มีผลมากต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับ 25 ปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว พบว่ามี 17 ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับที่ใช้ผลชัดเจน คือ มีค่าขนาดอิทธิพล ตั้งแต่ 9% ขึ้นไป และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไปคือ

การตอบด้วยวิธีกาเครื่องหมาย การจัดหน้าแบบสอบถาม การเจาะจงตัวผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย ผู้ออกจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การเตือน (ไม่ระบุวิธี) การเตือนครั้งที่ 1 และการเตือนครั้งที่ 2 การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การเตือนโดยใช้จดหมาย การติดตาม (ไม่ระบุวิธี) การติดตามครั้งที่ 1 การติดตามครั้งที่ 2 การให้สิ่งจูงใจ (ไม่ระบุชนิด) การให้สิ่งจูงใจที่เป็นหนังสือ นอกจาก 17 ปัจจัยดังกล่าวแล้ว มีอีก 8 ปัจจัยที่ให้ผลมากต่ออัตราการตอบกลับแต่สรุปไม่ได้ชัดเจน เพราะจากค่าขนาดอิทธิพลและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่นำมาพิจารณาจะมีบางค่าในแต่ละปัจจัยที่มีค่าน้อยกว่าที่กำหนดไว้

### อภิปรายผลทวารวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเผยแพร่ตั้งแต่ พ.ศ. 2522-2538 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และเพื่อเปรียบเทียบข้อสรุปจากผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณงานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างผลที่ปรากฏของไทยกับของต่างประเทศ โดยมีสมมุติฐานการวิจัย 2 ข้อ ข้อแรก คือ ตัวแปรเทคนิคที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม แยกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านตัวแบบสอบถามได้แก่ ความน่าสนใจของชื่อเรื่อง รูปแบบการตอบแบบสอบถาม การจัดหน้าแบบสอบถาม ความยาวของแบบสอบถาม การจัดทำหน้าแบบสอบถาม สีและหมึกพิมพ์ของแบบสอบถาม และแบบสอบถามปลายปิด ปัจจัยด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ การส่งแบบสอบถามด้วยบริการชั้นหนึ่ง ปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบ ได้แก่ ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การติดตามด้วยตนเอง การติดตามโดยใช้จดหมาย การติดตามโดยใช้โทรศัพท์ การติดตามโดยใช้ไปรษณียบัตร การติดตามครั้งที่ 3 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ การส่งด้วยวิธีประทับตราไปรษณีย์ ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจ ได้แก่ การให้เงินเป็นสิ่งจูงใจพร้อมการติดต่อครั้งแรก การสัญญาจะให้สิ่งตอบแทน จำนวนเงินที่สัญญาจะให้ สมมุติฐานข้อที่ 2 คือ ภูมิหลังของผู้ตอบที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ ได้แก่ คือ ผู้ตอบที่มีอาชีพลูกจ้าง ผู้ตอบที่เคยผ่านการทำวิจัยมาแล้ว หน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัย



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าการสังเคราะห์งานวิจัยโดยการสังเคราะห์หอยมามันครั้งนี้ได้ผลส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานมีบางส่วนที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ 5 ด้าน พบว่ามีเพียง 2 ด้านที่มีขนาดอิทธิพลมากที่สุดและสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย คือด้านการติดต่อกับผู้ตอบ และด้านตัวแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบ

ปัจจัยที่มีผลมากต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ คือ การติดตาม การเตือนและการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรดา วุฑฒยากร (2536) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 80% มีความเห็นว่า การเตือนและการติดตามมีผลต่อการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และตรงกับผลการวิจัยของ Heberlien และ Baumgartner (1981) ที่พบว่า การเตือนสามารถเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามได้ เพราะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ตอบรู้ว่าเขาลืมตอบแบบสอบถาม (Dillman, 1978) และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยของจิรดา วุฑฒยากร (2536) พบว่า การเตือนจะช่วยให้ผู้ตอบนึกขึ้นได้ เพราะบางครั้งผู้ตอบมีงานยุ่งอาจลืมได้หรือบางครั้งอาจเป็นเพราะผู้ตอบลืมส่ง

สำหรับรูปแบบในการติดต่อกับผู้ตอบจะเห็นได้ว่า การเตือนโดยใช้โทรศัพท์จะมีขนาดอิทธิพลสูงสุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิณา วัชรธรรม (2537) ที่พบว่า การเตือนโดยใช้โทรศัพท์จะได้อัตราการตอบกลับสูงสุด เมื่อเทียบกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยใช้ไปรษณียบัตร จดหมาย และการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า รองลงมาคือ การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร จดหมาย และการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยจดหมาย การเตือนโดยใช้จดหมายไม่เป็นที่นิยม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย การติดตามโดยใช้จดหมายไม่เป็นที่นิยม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและผลการวิจัยของ จิรดา วุฑฒยากร (2536) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า รูปแบบการติดต่อกับผู้ตอบที่เหมาะสมคือการใช้ไปรษณียบัตร และการใช้จดหมาย เพราะเป็นการสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นในการติดต่อกับผู้ตอบควรใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ เพราะจะทำให้ได้อัตราการตอบกลับที่สูงกว่าวิธีอื่น ๆ แต่ถ้าผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเงินทุน หรือความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง (การมีโทรศัพท์ใช้) อาจใช้การติดต่อโดยใช้ไปรษณียบัตรหรือจดหมายเพราะนอกจากเป็นการเพิ่มอัตราการตอบกลับที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยแต่เป็นการสะดวกและประหยัด

ความถี่ในการติดต่อ พบว่า การเตือนครั้งที่ 1 จะทำให้มีขนาดอิทธิพลสูงกว่า การเตือนครั้งที่ 2 ฉะนั้นจึงควรใช้การเตือนเพียงครั้งเดียว เพราะการเตือนมากกว่า 1 ครั้ง อาจทำให้ผู้ตอบบางคนเกิดความรำคาญไม่ตอบแบบสอบถามและยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ได้อีกด้วย (จรินทร์ กองศรี, 2535) แต่สำหรับการติดตามครั้งที่ 1 จะให้ค่าขนาดอิทธิพลน้อยกว่าการติดตามครั้งที่ 2 สอดคล้องกับการสรุปของ Miller (1991) ที่สรุปไว้ว่า การติดตาม 1 ครั้งทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้น 20 % และเพิ่มขึ้นอีก 10 -12 % เมื่อติดตามครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 ฉะนั้นถ้ามีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามคืนมาน้อย ควรใช้การติดตามมากกว่า 1 ครั้ง และควรยุติการติดตามเมื่อติดตาม ครบ 5 ครั้ง (อุทุมพร จามรมาน, 2537)

ระยะเวลาในการเตือนหลังส่งแบบสอบถาม 7 วัน เปรียบเทียบกับหลังส่งแบบสอบถามไปแล้ว 10 วัน พบว่าการเตือนหลังส่งแบบสอบถาม 7 วัน มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามสูงกว่า การเตือนหลังส่งแบบสอบถามไปแล้ว 10 วัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรดา วุฒยากร (2536) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (กทม.) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการมี การเตือนหลังส่งแบบสอบถามไปแล้ว 7 วัน หรืออาจเนื่องมาจากการเตือนหลังส่ง 7 วัน เป็นช่วงเวลาที่ดีกับการกำหนดส่งกลับภายใน 2 สัปดาห์ ของแบบสอบถามโดยทั่วไปที่ผู้วิจัยนิยม ใช้ เพราะเหลือเวลาตอบกลับอีก 7 วัน ถือเป็นช่วงเวลาที่ไม่เร่งรัดผู้ตอบจนเกินไปเหมือน การเตือนหลังส่งแบบสอบถาม 10 วัน (Dillman, 1978)

การใช้จดหมายนำ จะเห็นได้ว่ามีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลชัดเจน คือ ผู้ลงชื่อในจดหมายนำเกี่ยวข้องกับผู้ตอบ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Miller (1991) ที่ได้สรุปจากการวิจัย ในต่างประเทศไว้ว่า การใช้จดหมายนำยังไม่มีข้อสรุปแน่ชัดว่าทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเท่าไร แต่ถ้ามีการใช้จดหมายนำที่ลงชื่อโดยผู้บังคับบัญชา ประกอบกับการติดตาม 4 ครั้ง ทำให้อัตราการตอบกลับเพิ่มขึ้นเป็น 65 - 90 % ผู้วิจัยคิดว่าอาจจะเกิดจากความเกรงใจของผู้ตอบที่มีต่อผู้ลงชื่อในจดหมายนำ

## 2. ด้านตัวแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านตัวแบบสอบถามที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับที่สามารถสรุปได้ ชัดเจนและสอดคล้องกับสมมติฐาน เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด การจัดหน้าแบบสอบถามและการกาเครื่องหมายเปรียบเทียบกับกรเขียนรหัสคำตอบและปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับที่สรุปผลไม่ได้ชัดเจน คือ สีกระดาษและหมึกพิมพ์ตามรายละเอียด ดังนี้

ต้นฉบับไม่มีหน้านี้



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สอบถามชัดเจน และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้ตอบบางคนเพราะเป็นที่เย็นและสบายตา (สุชีรา ภัทราวุฒวรรตน์, 2530)

ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน พบว่ามีทั้งผลการวิจัยที่มีในสมมติฐาน แต่ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผลต่ออัตราการตอบกลับน้อย และปัจจัยที่พบว่า มีผลต่ออัตราการตอบกลับนอกเหนือจากปัจจัยที่ได้กำหนดไว้ในสมมติฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจ พบว่า มีเพียง 2 ปัจจัยที่สามารถสรุปได้ชัดเจนว่า มีผลต่ออัตราการตอบกลับ คือ การให้สิ่งจูงใจและการให้สิ่งจูงใจที่เป็นหนังสือ จะมีค่าขนาดอิทธิพล 17.5% และ 9.9% ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่มีผลมากที่สุด คือ การสัญญาให้สิ่งตอบแทนและจำนวนเงินที่ให้เป็นสิ่งจูงใจ จากองค์ประกอบด้านการจูงใจทางตรง (direct motivational factor) ที่ว่าในการสำรวจทางไปรษณีย์มักให้ของกำนัลหรือเงินรางวัลแก่ผู้ตอบเป็นสิ่งจูงใจในการตอบ ซึ่งจะมีผลทำให้มีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่เพิ่มขึ้น สำหรับสิ่งตอบแทนที่เป็นหนังสือทำให้มีค่าขนาดอิทธิพลสูงกว่าสิ่งตอบแทนชนิดอื่น ๆ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่เป็นครู อาจารย์ ซึ่งมีความสนใจหรือต้องการหนังสือที่เป็นสิ่งจูงใจที่ได้รับจึงทำให้รูปแบบสอบถามกลับคืนสูงกว่าการได้รับสิ่งจูงใจอื่นๆ ที่อยู่ในระดับความต้องการน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมารศรี กลางประพันธ์ (2534) ที่พบว่า ถ้าให้สิ่งจูงใจแก่ผู้ตอบที่ตรงกับความต้องการน้อย ปานกลางและมาก จะทำให้มีอัตราการตอบกลับที่แตกต่างกันตามระดับความต้องการของผู้ตอบ

ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับมากที่สุดคือ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบที่เป็นครูผู้สอน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหาร พบว่ามีขนาดอิทธิพล 14.16% คิดจากค่าอัตราการตอบกลับที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าขนาดอิทธิพลสูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในด้านภูมิหลังผู้ตอบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคคลที่มีตำแหน่งในองค์กรสูงมีแนวโน้มในการได้รับข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้มากกว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ทำให้บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงให้ความสนใจ หรือให้ความสำคัญกับข่าวสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งต่ำ และผู้มีตำแหน่งสูงจำเป็นต้องมีการงานในความรับผิดชอบมากขึ้น จึงทำให้ผู้มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ามีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามน้อยกว่าผู้มีตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรต่ำ (Wofford และคณะ, 1977)

สำหรับปัจจัยด้านอื่น ที่มีในสมมติฐานแต่มีผลต่ออัตราการตอบกลับน้อยไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานตามผลการวิจัยจากต่างประเทศ แต่ผลการสังเคราะห์งานวิจัยของไทยมีการศึกษาปัจจัยเหล่านี้ไว้น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในสมมติฐาน คือ ความยาวของแบบสอบถาม การสัญญาให้สิ่งจูงใจ และปัจจัยด้านจำนวนเงินที่สัญญาว่าจะให้ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้ยังมีการศึกษาไว้ในจำนวนที่น้อยเกินไป คือ ด้านความยาวของแบบสอบถาม พบว่าของไทยศึกษา เฉพาะแบบสอบถามที่มีความยาว 4 หน้า 8 หน้า และ 12 หน้า ส่วนของต่างประเทศศึกษาแบบสอบถามที่มีความยาวตั้งแต่ 1 ข้อ ถึง 200 ข้อ ปัจจัยด้านการสัญญาจะให้สิ่งจูงใจ งานวิจัยของไทยที่ศึกษาไว้คือการสัญญาระบุชื่อในกิตติกรรมประกาศ และการสัญญาส่งบทความไปให้ เมื่อเปรียบเทียบกับ การไม่สัญญาจะให้สิ่งจูงใจ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และให้ค่าขนาดอิทธิพล ( $\phi$ ) ที่ต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้มีการศึกษาไว้บ้าง เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศที่มีการศึกษาไว้มากคือ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1696 คน ได้อัตราการตอบกลับ 5 ค่า ในขณะที่ของไทยมีการศึกษาจากตัวอย่าง 240 คน มีอัตราการตอบกลับ 3 ค่า และปัจจัยด้านจำนวนเงินที่สัญญาว่าจะให้ จากงานวิจัยของไทยที่ศึกษาไว้ มีเพียงเรื่องเดียวคือ การสัญญาส่งเงิน 50 บาท ไปให้ผู้ตอบเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การไม่สัญญาส่งเงินส่งเงินมาให้ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และได้ค่าขนาดอิทธิพลต่ำ ( $\phi = 0.01$ ) อาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่ศึกษามีน้อยคือ 240 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นครูที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด มีอัตราการตอบกลับ 3 ค่า ในขณะที่ของต่างประเทศศึกษาจากตัวอย่างจำนวน 1696 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ครู ได้ค่าอัตราการตอบกลับ 13 ค่า ซึ่งมีความแตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่กำหนดไว้ในสมมติฐานแต่ของไทยยังไม่มีการศึกษาไว้ คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม ความน่าสนใจของชื่อเรื่อง การติดตามด้วยตนเอง การติดตามครั้งที่ 3 การส่งแบบสอบถามด้วยวิธีประทับตรา การส่งแบบสอบถามด้วยการให้บริการชั้นหนึ่ง (first class) การให้สิ่งจูงใจพร้อมการติดต่อกันครั้งแรก และภูมิหลังของผู้ตอบที่เคยผ่านการทำวิจัยมาแล้ว แต่มีปัจจัยที่ของไทยได้ศึกษาไว้คล้ายคลึงกัน คือ การส่งแบบสอบถามด้วยวิธีการลงทะเบียนเปรียบเทียบกับ การส่งด้วยวิธีธรรมดา ซึ่งพบว่าให้อัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ยังไม่มีการศึกษาไว้ จึงว่านับเป็นปัจจัยที่น่าสนใจและควรศึกษาเพิ่มเติม

จากผลการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ด้านที่ให้ผลต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับผู้ตอบ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่เสนอไว้มีปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ พบว่ามีถึง 78.08% หมายความว่าปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบทั้งหมดสามารถอธิบายความแตกต่างค่าขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับได้ 78.08% ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านการติดต่อกับผู้ตอบเป็นองค์ประกอบด้านกลไกการรับรู้ ใช้วิธีการติดต่อกับผู้ตอบโดยตรง ซึ่งประกอบไปด้วย การใช้จดหมายนำ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การเตือน และการติดตาม ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้ตอบมีความรู้สึกว่าคุณวิจัยให้ความสำคัญต่อผู้ตอบ (Dillman, 1978) และเป็นการสร้างความเป็นกันเอง ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ตอบ ทำให้ผู้ตอบเห็นความสำคัญของแบบสอบถามมากขึ้น จึงส่งผลให้มีอัตราการตอบกลับมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อสังเกตอีกประการหนึ่ง จากการคำนวณค่าอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกันของค่าขนาดอิทธิพลทั้งสามรูปแบบ คือความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบกลับของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (d) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พี ค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนความแปรปรวนต่ำสุด มีขนาดใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากค่าขนาดอิทธิพล (d) เป็นผลต่างของอัตราตอบกลับของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่ได้มาจากการนำค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของอัตราการตอบกลับมาหาผลต่าง จึงเป็นค่าที่ลดความลำเอียงเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พี เป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการตอบกลับกับปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับ ดังนั้นค่าขนาดอิทธิพลทั้งสองค่าควรจะมีค่าที่ใกล้เคียงกัน แต่จากการสังเคราะห์พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีขนาดอิทธิพลทั้งสามค่า แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเหล่านี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดไม่เพียงพอในการสรุป จึงน่าจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยเหล่านี้ คือ การใช้สื่อของกระดาษและหมึกพิมพ์ การส่งด้วยวิธีพับใส่ซอง การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้การ์ดเปรียบเทียบการใช้ไปรษณีย์บัตร สถานที่รับแบบสอบถาม การเตือน 7 วัน เปรียบเทียบกับการเตือน 10 วัน การติดตามหลังกำหนดส่งกลับ ผู้ตอบที่มีอาชีพครูเปรียบเทียบกับผู้บริหาร และหัวหน้าหมวดวิชา

จากการพิจารณาค่าขนาดอิทธิพลทั้ง 3 รูปแบบกับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณพบว่า มีความสอดคล้องกันคือ ถ้าปัจจัยใดมีค่าขนาดอิทธิพลสูง ค่าสัมประสิทธิ์การ

ถดถอยสูงตาม ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยที่มีค่าขนาดอิทธิพลสูง ย่อมมีผลต่างในการอธิบายความแปรปรวนในค่าขนาดอิทธิพลได้มากกว่าปัจจัยที่มีค่าขนาดอิทธิพลต่ำ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เมื่อใส่ตัวแปรต้นทุกตัวลงในภาวะวิเคราะห์ ปรากฏว่า ความสามารถในการอธิบายผลต่างของค่าขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทุกปัจจัยได้ไม่เท่ากัน เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่ แสดงว่าปัจจัยเหล่านั้นมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ ในการอธิบายความแปรปรวนในตัวค่าขนาดอิทธิพลของอัตราการตอบกลับ เช่น การเจาะจงตัวผู้ตอบ การเดือน การติดตาม สามารถอธิบายผลต่างของค่าขนาดอิทธิพลได้ 45%, 55% และ 73% เมื่อใส่ตัวแปรทุกตัวลงในภาวะวิเคราะห์ แต่พบว่าสามารถอธิบายผลต่างของค่าขนาดอิทธิพลได้เพียง 20%, 30% และ 48% ตามลำดับ เมื่อใส่ตัวแปรในการวิเคราะห์ทีละด้าน ดังนั้นในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทุกปัจจัยควรมีการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษาร่วม และในการนำปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับไปใช้ถ้าเลือกใช้มากกว่า 1 ปัจจัยอาจทำให้ได้ค่าขนาดอิทธิพลที่สูงกว่าใช้ปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดเพียงปัจจัยเดียว

เมื่อเปรียบเทียบผลการสังเคราะห์ของต่างประเทศที่ศึกษาไว้แล้วกับผลการสังเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของขนาดอิทธิพลได้มากน้อยแตกต่างกัน คือ จากการศึกษาของไทยพบว่าด้านที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อกับผู้ตอบ รองลงมาคือด้านด้านตัวแบบสอบถาม ด้านการส่งและการจัดเก็บแบบสอบถาม ด้านรูปร่าง และที่มีผลน้อยที่สุดคือด้านภูมิหลังของผู้ตอบ ส่วนของต่างประเทศพบว่าด้านที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านสิ่งรูปร่าง รองลงมาคือด้านการติดต่อกับผู้ตอบ ด้านตัวแบบสอบถาม ด้านการส่งและการจัดเก็บ และที่พบว่ามีผลน้อยเหมือนกับผลการศึกษาของไทยคือ ด้านภูมิหลังของผู้ตอบ และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่สอดคล้องกันเพียง 5 ปัจจัย คือ แบบสอบถามปลายเปิด การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้โทรศัพท์ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย และการติดตามโดยใช้จดหมาย จากปัจจัยที่ศึกษาเหมือนกัน 13 ปัจจัย จะเห็นได้ว่าขนาดของอัตราการตอบกลับจากผลการวิจัยจากต่างประเทศส่วนใหญ่ต่ำกว่าอัตราการตอบกลับที่ศึกษาในประเทศไทย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุเหล่านี้ เหตุผลประการแรกคือ งานวิจัยของไทยมีการศึกษาในรายละเอียดที่มากกว่า ซึ่งต่างจากของต่างประเทศที่สังเคราะห์เป็นภาพรวม จึงทำให้อัตราการตอบกลับของไทยดูสูงกว่า แต่ด้านนำอัตราการตอบกลับเหล่านี้มาเฉลี่ยในแต่ละด้านจะทำให้ได้

ค่าอัตราการตอบกลับที่ใกล้เคียงกัน เช่น ประเภทของแบบสอบถาม การให้เงินเป็นสิ่งจูงใจ การให้รางวัลที่ไม่ใช่เงิน เหตุผลที่มีอัตราการตอบกลับที่ต่างกันประการที่สอง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาของไทยและของต่างประเทศ เป็นประชากรคนละกลุ่มกัน คืองานวิจัยของไทยส่วนใหญ่ศึกษาจากประชากรที่เป็นครู ส่วนของต่างประเทศไม่ใช่ครู และอาจอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีลักษณะแตกต่างกันทั้งในด้านภูมิประเทศ วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และลักษณะนิสัยคือ คนไทยจะมีความเกรงใจสูงและชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Werdell Blanchard, 1958 อ้างถึงใน นาดยา, 2535) ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นกลุ่มครู อาจารย์ ย่อมมีคุณธรรมของความเป็นครู คือ มีความเสียสละและบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวม จะเห็นได้จากการที่ผู้ตอบเขียนจดหมายถึงผู้วิจัยในงานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ของ นาดยา ทราญแก้ว (2535) ว่ามีความยินดีที่ได้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งต่างจากของต่างประเทศที่ส่วนใหญ่ศึกษาจากประชากรที่ไม่ใช่ครู และประเภทของประชากรที่ศึกษาต่างกัน คือ ขนาดของประชากรจะเห็นได้ว่าของไทยยังมีการศึกษาให้น้อยถึงน้อยมากในบางปัจจัยมีการศึกษาให้เพียงเรื่องเดียวหรือมีค่าอัตราการตอบกลับเพียงค่าเดียว สำหรับของต่างประเทศส่วนใหญ่จะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่จึงทำให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนกว่า

สำหรับปัจจัยที่งานวิจัยของไทยศึกษาได้ผลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น คือ ด้านข้อมูลที่ถามในแบบสอบถามและการแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบล่วงหน้า ได้ผลสรุปที่ชี้ชัดว่าลักษณะข้อมูลในแบบสอบถามที่พบว่าชัดเจนยิ่งขึ้นระหว่างผลการศึกษาที่พบว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบสูงกว่าแบบสอบถามที่มีข้อมูลสะท้อนต่อผู้ตอบ (สุภาพร โภเชงกุล, 2522; ธานี พึ่งพานิชย์กุล, 2535) แบบสอบถามที่ถามเกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู มีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูในระยะก่อนการติดตามและไม่พบความแตกต่างหลังการติดตาม (พิชัย แก้วสุวรรณ, 2529) อัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับภาพพจน์ของอาชีพของผู้ตอบระหว่างอาชีพครู และอาชีพพยาบาล ไม่แตกต่างกัน และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพพยาบาลมีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน (สุวรรณ มีทองคำ, 2533) ผลการสังเคราะห์ครั้งนี้สามารถชี้ชัดจากผลการคำนวณค่าขนาดอิทธิพลจากค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนต่ำสุด พบว่ามีขนาดอิทธิพล 3.8% หมายความว่า แบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ 3.8%



แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู มีขนาดอิทธิพล 2.6 % หมายความว่า เมื่อใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะได้อัตราการตอบกลับสูงกว่าการใช้แบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู 2.6 % ส่วนแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล พบว่า มีขนาดอิทธิพล -1.4 % หมายความว่า ถ้าใช้แบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาลใช้ในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล จะได้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามน้อยกว่าที่ได้จากแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล 1.4 %

การแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบล่วงหน้าจากงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์ พบว่า กลุ่มที่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยการแจ้งจดหมายมีอัตราการตอบกลับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์, 2530) ซึ่งมีผลขัดแย้งกับการวิจัยของ จรินทร์ กองศรี (2535) ที่พบว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย และไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้ามีอัตราการตอบกลับที่ไม่แตกต่างกัน และ วีระยุทธ ชาติตะกานูนี (2538) สรุปได้ว่า การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกวิธีมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า จากผลการสังเคราะห์ครั้งนี้ชาติได้ว่า การแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมายมีอัตราการตอบกลับสูงกว่าการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยพิจารณาจากค่าขนาดอิทธิพลที่ได้จากการคำนวณทั้ง 3 วิธี คือ มีค่าขนาดอิทธิพล (d) 10.5 % ค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนต่ำสุด 16.4 % และขนาดอิทธิพลที่ 12.00 % ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพลที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าขนาดอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่สามารถสรุปผลได้อย่างชัดเจนและค่อนข้างแน่นอน 17 ปัจจัยคือ การติดตาม การติดตามครั้งที่ 2 การเตือนโดยใช้โทรศัพท์ การเตือนโดยใช้ไปรษณียบัตร การให้สิ่งจูงใจ การเตือนโดยวิธีการต่าง ๆ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยใช้จดหมาย การเตือนโดยใช้จดหมาย การเตือนครั้งที่ 1 การเจาะจงตัวผู้ตอบ การเตือนครั้งที่ 2 การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้ลงนามในจดหมายนำที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบ การติดตามครั้งที่ 1 การให้หนังสือเป็นสิ่งจูงใจ การจัดหน้าแบบสอบถามและรูปแบบ

การตอบที่ให้การภาครื่องหมาย นับเป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ดังนั้นนักวิจัยที่ต้องการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรพิจารณาคัดเลือกปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับที่เพิ่มขึ้นแน่นอน

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใช้ ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการตอบกลับไปใช้ผู้วิจัยน่าจะเลือกใช้มากกว่า 1 ปัจจัยโดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลรวมกับปัจจัยอื่นมาก เช่น การออกแบบสอบถามให้มีรูปแบบการตอบด้วยวิธีภาครื่องหมาย การจัดหน้าแบบสอบถาม การให้สิ่งจูงใจ การเตือนและการติดตาม จะทำให้ได้อัตราการตอบกลับที่มากกว่าการใช้เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อสรุปถึงขอบข่ายของงานวิจัยเรื่องอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทำให้ทราบว่างานวิจัยเรื่องอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ มีการศึกษาด้านต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละด้านมีงานวิจัยมาน้อยต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสังเคราะห์ของต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม คือ ปัจจัยเรื่องความน่าสนใจของเรื่องที่ทำวิจัย ความเป็นประโยชน์ของงานวิจัย ผู้สนับสนุนการออกแบบสอบถาม การส่งแบบสอบถามด้วยวิธีสอดซองติดแสตมป์เพื่อส่งกลับ การขอร้องให้ผู้ตอบแบบสอบถาม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและการติดตามด้วยตนเอง ด้านภูมิหลังของผู้ตอบควรศึกษาเกี่ยวกับผู้ตอบเคยผ่านการทำวิจัยมาแล้ว หน่วยงานของผู้ตอบ และทัศนคติของผู้ตอบต่อคำถามในแบบสอบถาม

2. ปัจจัยที่สรุปไม่ได้ชัดเจนในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามซึ่งควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เพราะมีการศึกษาไว้น้อย คือ การใช้สีและหมึกพิมพ์ของแบบสอบถามแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด การติดตามโดยใช้จดหมายที่ไม่เป็นทางการ จำนวนวันในการเตือนหลังส่งแบบสอบถาม การเตือนโดยใช้โทรศัพท์และใช้การ์ดเปรียบเทียบกับการใช้ไปรษณีย์บัตร และปัจจัยที่ไม่มีกลุ่มควบคุมหรือกลุ่มเปรียบเทียบที่ชัดเจน คือ ปัจจัยในด้านสถานภาพของผู้ตอบ อายุของผู้ตอบ ประสบการณ์และระดับการศึกษาของผู้ตอบ และอาชีพของผู้ตอบ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ไม่มีการสรุปเป็นค่าขนาดอิทธิพลที่ชัดเจนไว้

3. นักวิจัยที่ต้องการจะสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับ หรืองานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันนี้ ควรนำวิธีวิทยาการวิจัยตามแนวทางของ Fox, Crask และ Kim (1988) Yu และ Cooper (1983) Haberlein และ Baumgartner (1978) ไปใช้ เพราะจะทำให้ได้ค่าขนาดอิทธิพลที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น โดยมีค่าขนาดอิทธิพลที่เป็นค่าประมาณไม่คลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนต่ำสุดเป็นตัวหลัก มีค่าขนาดอิทธิพลจากความแตกต่างของอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และค่าขนาดอิทธิพลจากค่าสัมประสิทธิ์ที่เป็นตัวเสริม พร้อมกับมีสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งเป็นค่าที่บอกความสัมพันธ์ที่แบ่งส่วนระหว่างเทคนิคแต่ละแบบกับค่าขนาดอิทธิพลเมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ทำให้ได้ผลการสังเคราะห์ที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลในการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัยที่ใช้ แต่การสังเคราะห์ครั้งนี้ไม่มีการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยว่าปัจจัยใดมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยใดบ้าง ดังนั้นควรจะมีการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามโดยมีการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เพื่อการเลือกใช้ปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัยได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. จากการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาจากงานวิจัยแต่ละเรื่องที่มีฐานของอัตราการตอบกลับแตกต่างกันจึงน่าจะมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้โดยมีการปรับฐานของอัตราการตอบกลับให้เท่าเทียมกันก่อนนำมาสังเคราะห์

6. ผลการวิจัยที่นำมาศึกษาเกือบทั้งหมดศึกษาจากกลุ่มครู ดังนั้นผลการวิจัยที่สรุปได้ใช้ได้เฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นครูเท่านั้น ควรมีการศึกษาอัตราการตอบกลับแบบสอบถามเมื่อประชากรเป็นกลุ่มอื่น ๆ และเมื่อมีงานวิจัยมากพอควรมีการสังเคราะห์หรือมิทานเพื่อหาข้อสรุปงานวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย