

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าย่เกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าย่เกี่ยวกับคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ในความคิดเห็นของลูกค้าย่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าย่ที่เป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ เฉลี่ยประมาณวันละ 387,453 คน (ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ เดือนพฤศจิกายน 2555) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน โดยมีรายละเอียดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ที่ทำการไปรษณีย์	จำนวนลูกค้าย่ที่เป็นผู้ใช้บริการ (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
1	ปณศ.บางรัก	3,384	3
2	ปณศ.สำเหร่	30,291	30
3	ปณศ.บางกอกน้อย	22,519	22
4	ปณศ.พระโขนง	15,018	15
5	ปณศ.ยานนาวา	21,544	21
6	ปณศ.พระประแดง	16,508	16
7	ปณศ.ราษฎร์บูรณะ	15,622	16

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลำดับที่	ที่ทำการไปรษณีย์	จำนวนลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการ (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
8	ปณศ.บางขุนเทียน	38,915	39
9	ปณศ.ภาษีเจริญ	44,567	44
10	ปณศ.คลังชั้น	22,057	22
11	ปณศ.อ่อนนุช	16,135	16
12	ปณศ.บางนา	17,735	18
13	ปณศ.สมุทรปราการ	26,436	26
14	ปณศ.บางปู	28,664	29
15	ปณศ.พระสมุทรเจดีย์	12,477	12
16	ปณศ.รองเมือง	3,682	4
17	ปณศ.ลาดกระบัง	22,326	22
18	ปณศ.บางพลี	18,263	18
19	ปณศ.คลองด่าน	2,154	2
20	ปณศ.บางบ่อ	9,155	9
รวม		387,453	384

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ จำนวน 6 ข้อ

2.2 คุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงได้ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.803

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม จำนวน 384 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หากความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์คุณภาพบริการนำจ่ายไปรษณีย์ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนคุณภาพบริการนำจ่ายไปรษณีย์ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนคุณภาพบริการการนำจ่ายไปรษณีย์ของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้ในทัศนะของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD และ r_{xy} ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum fx}{n}$
เมื่อ	\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร	SD	=	$\sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$
เมื่อ	SD	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	$\sum fx^2$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร	t	=	$\frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$
เมื่อ	t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	\bar{x}_1, \bar{x}_2	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2, s_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$
เมื่อ	F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
	MS _b	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS _w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สูตร	LSD	=	$t \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$
เมื่อ	LSD	=	Least Significant Difference
	t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	MS _w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n ₁ , n ₂	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2