

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

รายละเอียดของขั้นตอนต่างๆ ในระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ 15 แห่ง จำนวน 187,000 คน ซึ่งได้มาจากสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการ ในรอบ 1 เดือน คือ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ 15 แห่ง จำนวน 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Taro Yamane) ที่ความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งประชากร 100,000 คนขึ้นไป จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 49)

จากนั้นผู้วิจัย จำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่างของที่ทำกรไปรษณีย์แต่ละแห่ง โดยคิดจากสัดส่วนของผู้ใช้บริการในรอบ 1 เดือน รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏอยู่ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ลำดับที่	ชื่อที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่ายสมุทรปราการ	17,600	38
2	ที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่ายพระประแดง	16,400	35
3	ที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่ายพระสมุทรเจดีย์	11,000	24
4	ที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่ายบางปู	16,800	36
5	ที่ทำการไปรษณีย์ศูนย์กลางจ่ายบางพลี	17,000	36
6	ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอบางบ่อ	15,200	33
7	ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอคลองด่าน	6,500	14
8	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากปากน้ำ	9,500	20
9	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากสำโรง	10,000	21
10	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากสำโรงใต้	8,500	18
11	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากด่านสำโรง	9,500	20
12	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากบางเสาธง	15,500	33
13	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากปากลัด	6,500	14
14	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากบางนาทาวเวอร์	6,500	14
15	ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	20,500	44
รวม		187,000	400

ที่มา : สถิติจำนวนผู้ใช้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ประจำปี พ.ศ. 2552 โดยปรับปรุงให้มีเนื้อหาและรายละเอียดที่ครอบคลุมพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้นกว่าเดิม เนื้อหาของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (checklist) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ ประเภทของสินค้าที่ซื้อ ช่วงเวลาของ เดือนที่มาใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ วันที่มีความสะดวกในการมาใช้บริการ ช่วงเวลาของ วันที่มาใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการให้บริการ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ในการใช้บริการต่อครั้ง ซึ่งคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งครอบคลุมบริการของ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน มีจำนวน 52 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ ให้บริการ จำนวน 9 ข้อ 2) ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ 3) ด้านการรับรู้ บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 6 ข้อ 4) ด้านบริการรับฝาก จำนวน 10 ข้อ 5) ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก จำนวน 10 ข้อ และ 6) ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย จำนวน 7 ข้อ โดย แบบสอบถามตอนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยกำหนดตัวเลขแทนระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (open-ended form) จำนวน 6 ข้อ โดยผู้วิจัย สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้านได้ โดยเสรี

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ และ ความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้

บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการบริการของที่ทำการ ไปรษณีย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก และที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย นอกจากนี้ยังได้ศึกษางานวิจัยขององค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2 นำแบบสอบถามของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปี พ.ศ.2552 มาศึกษา และวิเคราะห์เนื้อหา จากนั้นจัดระบบและเพิ่มเติมให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้เป็นประโยชน์มากขึ้น ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่มีรายละเอียดตรงกัน เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้ได้ ข้อมูลที่เป็นไปตามนโยบายของบริษัท

2.3 เสนอแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขข้อความให้ตรงตาม เนื้อหาและมีความถูกต้องเหมาะสม

2.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.5 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้อง เหมาะสม และคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย

2.5.1 นายวาริก ไวระวัง หัวหน้าสำนักงานไปรษณีย์พื้นที่นครหลวงใต้ 4 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐักแก้ว ศรีสด อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี

2.5.3 นายศักดิ์ชัย จันทะแสง นักวิจัยและอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี

2.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้ถูกต้องและเหมาะสม ตามข้อแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิ

2.7 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ให้บริการที่ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งจัดเก็บ ณ ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากคลองบางนา 10262

2.8 นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือโดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's coefficient, p. 161 อ้างถึงใน นิสารัตน์ ศิลปเดช, 2542, หน้า 52) ซึ่งค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96

2.9 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้ายแล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีแนวทางการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการทุกแห่งในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเป็นบางส่วน และอีกบางส่วนได้ขอความร่วมมือจาก หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ช่วยแจก และติดตามแบบสอบถามให้ในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถไปเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเองตามเวลาที่กำหนด
3. ช่วงเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ใน เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ซึ่งพบว่ามีค่าความสมบูรณ์ดีทั้ง 400 ฉบับ จากนั้นนำไปบันทึกและประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงนับความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงนับความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้าน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หลังจากนั้นแปลความหมายออกมาเป็นระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็น 5 ช่วง โดยใช้เกณฑ์ตาม บุญชม ศรีสะอาด (2545, หน้า 103) กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.4 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวแปรอิสระต่างๆ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบ ที (t-test) สำหรับตัวแปร เพศ ส่วนตัวแปรอื่นๆใช้สถิติทดสอบ เอฟ (F-test) และในกรณีที่พบความแตกต่างของความพึงพอใจ ภายหลังกการทดสอบความแปรปรวน (ANOVA) แล้วทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

1.5 แบบสอบถามตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบที่ได้ จากความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงจัดหมวดหมู่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วแจกแจงความถี่ และนำเสนอแบบพรรณนาความ (description) เรียงตามลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ร้อยละ (percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.4 t-test

2.5 F-test

2.6 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)