

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

วิธีการเก็บข้อมูล

ได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษา อันประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่สิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 ถึงวันที่ 9 มีนาคม 2550

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ได้ใช้ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่สิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12,842 คน เพื่อใช้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่สิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ศึกษาได้เลือกใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการใช้สูตรคำนวณของ Yamane's แสดงสูตรได้ดังนี้ (สุพัตรา, 2545, น.168-169)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

N คือ ขนาดของผู้ใช้บริการไปรษณีย์

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{12,842}{1 + [12,842 \times (0.05)^2]}$$

$$n = 387.92$$

$$\approx 388 \text{ คน}$$

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำ การไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการควบคุมการกระจายตัวของกลุ่ม ตัวอย่างให้มีลักษณะเป็นระบบและให้มีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน โดยทำการกำหนดสัดส่วนของ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละแขวง 5 แขวงในเขตพื้นที่ของที่ทำ การไปรษณีย์ดุสิตได้แก่ แขวง ดุสิต แขวง วชิระ แขวง ถนนนครไชยศรี แขวง จิตรลดา แขวง สี่แยกมหานาค ในจำนวนสัดส่วนแขวงละเท่ากัน ร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ในแต่ละแขวง ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะใกล้เคียงกับ การเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้บริการไปรษณีย์ที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ ปรับเปลี่ยนจากแบบสอบถามของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, น.22) เนื้อหาของ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการ ไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำ การไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 15 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในด้าน 1) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และ เอกสารการติดต่อ 2) การต้อนรับและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 3) ความสะดวกรวดเร็วในการ บริการ 4) ความรู้และทักษะการให้บริการ 5) เวลาที่ใช้ในการให้บริการ 6) ความเข้าใจและเอาใจ ใส่ต่อผู้ใช้บริการ 7) ความมีอัธยาศัยไมตรีในการบริการ 8) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ

ลักษณะข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ การรับรู้ว่าการให้บริการดีที่สุด การ รับรู้ว่าการให้บริการดี การรับรู้ว่าการให้บริการปานกลาง การรับรู้ว่าการปรับปรุงการให้บริการ และการรับรู้ว่าการปรับปรุงการให้บริการอย่างยิ่ง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับการรับรู้การให้บริการ	
การรับรู้ว่าการให้บริการดีที่สุด	5
การรับรู้ว่าการให้บริการดี	4
การรับรู้ว่าการให้บริการปานกลาง	3
การรับรู้ว่าควรปรับปรุงการให้บริการ	2
การรับรู้ว่าควรปรับปรุงการให้บริการอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและการแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

1. ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 แสดงว่า การรับรู้การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง

2. ระดับค่าเฉลี่ย 2.33 - 3.66 แสดงว่า การรับรู้การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 แสดงว่า การรับรู้การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ว่าอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนของคุณภาพการให้บริการ

การแปลความหมายคะแนนของคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ใช้หลักเกณฑ์การแปลคะแนน โดยก่อนการให้บริการประชาชนจะมีความคาดหวังในบริการเมื่อใช้บริการแล้วก็จะเกิดการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงจัดคุณภาพการให้บริการตามระดับการรับรู้ในการให้บริการไปรษณีย์ นอกจากนี้ ได้แปลความหมายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

การทดสอบเครื่องมือ

การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน จากนั้นจะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นในแต่ละด้านด้วยวิธีการของ Cronbach's alpha coefficient (สุพัตรา, 2545, น.72-73) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

= .8316

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. โดยการศึกษาจากแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูล เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่สิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในช่วงระหว่างวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 ถึงวันที่ 9 มีนาคม 2550

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) อธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายการรับรู้คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่สิต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ผู้ใช้บริการได้รับ
3. ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความสัมพันธ์ (Pearson Chi- Square) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์คู่สิต