

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประมาณ 4,000 คน (สำนักงานไปรษณีย์เขต 1, 2550, หน้า12)

- | | | | | |
|-----|-------------------------------|-------|-------|----|
| 1.1 | ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรี | จำนวน | 2,000 | คน |
| 1.2 | ที่ทำการไปรษณีย์ท่าหิน | จำนวน | 500 | คน |
| 1.3 | ที่ทำการไปรษณีย์พระนารายณ์ | จำนวน | 500 | คน |
| 1.4 | ที่ทำการไปรษณีย์โคกกระทิง | จำนวน | 500 | คน |
| 1.5 | ที่ทำการไปรษณีย์โคกตูม | จำนวน | 500 | คน |

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนแน่นอนแต่มีจำนวนมากจึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้ (ยุท ใภยววรรณ, 2549, หน้า 102)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มในที่นี้กำหนดให้

เท่ากับ 0.4

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96

ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ย่อมเกิดขึ้นได้ร้อยละ 5

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.40)(0.6)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= \frac{0.921}{0.0025} \\ &= 368.4 \\ &\approx 368 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนประชากรทั้งหมดของผู้ใช้บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ประมาณ 4,000 คน เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 368 ตัวอย่าง แสดงได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ที่ทำการไปรษณีย์	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ลพบุรี	2,000	184
2	ท่าหิน	500	46
3	พระนารายณ์	500	46
4	โคกกระทิง	500	46
5	โคกตูม	500	46
	รวม	4,000	368

ที่มา : (สำนักงานไปรษณีย์เขต 1, 2550, หน้า 12)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ จะมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับของลิเกิร์ต (5 – point Likert's rating scale) วัดพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง 3 ด้าน คือ การใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ และสื่อที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ คำตอบที่ต้องการแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และมี

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ มากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย = 2 คะแนน น้อยที่สุด = 1 คะแนน (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2536, หน้า 38)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับของลิเกิร์ต (5 – point Likert's rating scale) โดยวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 4 ด้าน คือ ผลลัพธ์บริการ อัตราค่าบริการ การให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด โดยคำตอบที่ต้องการแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ มากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย = 2 คะแนน น้อยที่สุด = 1 คะแนน (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2536, หน้า 38)

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของการใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2.2 กำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์แยกเป็นประเด็นที่สามารถวัดได้ตามตัวแปร และข้อมูลที่กำหนดตัวชี้วัดของแต่ละระดับ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2542, หน้า 112)

2.3 กำหนดรูปแบบของคำถาม โดยรูปแบบของคำถามในการวิจัยนี้จะประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ แบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

2.4 ร่างข้อคำถามแต่ละข้อตามนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละตัวตามรูปแบบที่กำหนดให้ครอบคลุม นำมาจัดเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ พร้อมทั้งชี้แจงการตอบและตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

2.5 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไขสำนวนภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

2.6 วันที่ 23 เมษายน 2550 – 23 พฤษภาคม 2550 ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ 5 คน ทำการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (index of item objective congruence: IOC) ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาการยอมรับข้อคำถามให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ - 1 = ไม่สอดคล้อง โดยค่า IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวิทย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 118) ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามวัดได้ตรงกับเนื้อหา ถ้าค่า IOC น้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงกับเนื้อหา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542, หน้า 159) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.7 ระหว่างวันที่ 1 – 5 มิถุนายน 2550 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์บ้านหมี่ ท่าวัง และท่าโขลง ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น

2.8 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับมาหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค เกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.912

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ไปยังที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรี ท่าหิน พระนารายณ์ โศกกะเทียม และโคกตูม เพื่อขอความอนุเคราะห์ แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในตาราง 5 ระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม 2550 ถึงวันที่ 6 สิงหาคม 2550

2. นำหนังสือพร้อมแบบสอบถามเข้าพบหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่รับฝากหน้าเคาน์เตอร์ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์พร้อมอธิบายวิธีการตอบเมื่อเรียบร้อยแล้วขอคืนจากผู้ตอบแต่ละรายพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม กรณีพบว่าข้อใดมีความไม่สมบูรณ์ให้แจ้งผู้ตอบแบบสอบถามรายนั้นตอบเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ ทุกวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ จะเข้าไปเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรี ท่าหิน พระนารายณ์ โศกกะเทียม และโคกตูม นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออกให้แจกใหม่พร้อมทยอยบันทึกข้อมูล ทั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์จำนวน 364 ฉบับ

การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และใช้ค่าร้อยละ (percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปตารางประกอบความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจในบริการ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้ (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2536, หน้า 38)

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมและความพึงพอใจระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีพฤติกรรมและความพึงพอใจระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีพฤติกรรมและความพึงพอใจระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีพฤติกรรมและความพึงพอใจระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีพฤติกรรมและความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการ โดยใช้การทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531, หน้า 232)

4. แปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์วิริยะ, 2541, หน้า 315 - 316)

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.91 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 – 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 – 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 – 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (index of item objective congruence: IOC) (สุวีย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 243 - 244) เพื่อวัดความเที่ยงตรง (validity)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

R แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 125)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	N	แทน	จำนวนของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

3. ค่าร้อยละ (percentage) (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ, 2544, หน้า 45)

$$\text{ร้อยละ (percentage)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	f	แทน	ความถี่
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4. ค่าเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 137)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	x	แทน	คะแนนระดับพฤติกรรมและความพึงพอใจ
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

6. การทดสอบความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายด้วยวิธีการหาผลคูณของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สูตรที่ใช้ คือ (จักรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2550, มีนาคม 26)

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรชุดที่ 1 และตัวแปรชุดที่ 2
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนของตัวแปรชุดที่ 1
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนของตัวแปรชุดที่ 2
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
แปรชุดที่ 1	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองคะแนนชุดของคะแนนของตัวแปรชุดที่ 1
ตัวแปรชุดที่ 2	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองคะแนนชุดของคะแนนของตัวแปรชุดที่ 2
แปรชุดที่ 2	$\sum XY$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างตัวแปรชุดที่ 1 กับตัวแปรชุดที่ 2

7. ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (จักรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2550, มีนาคม 26)

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}, \quad df = n-2$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้
	n	แทน	จำนวนข้อมูล

8. ทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับกลุ่มประชากร (จักรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2550, มีนาคม 26)

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{S/\sqrt{n}} ; \quad df = n-1$$

เมื่อ S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean) กลุ่มตัวอย่าง
μ_0	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี