

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ระเบียบวิธีการศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีลำดับขั้นตอนเริ่มจากการกำหนดขอบเขตการศึกษา เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดตัวอย่าง การคัดเลือกขนาดตัวอย่าง สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล นิยามศัพท์ที่ใช้ และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ และส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายบริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการบริการ

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้ที่ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงทำการสำรวจจำนวนประชากรจากผู้ที่ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนมกราคม และ กุมภาพันธ์ 2545 โดยการสำรวจจำนวนประชากรดังกล่าวทำโดยแผนกควบคุมการรับฝาก สำนักงานการการสื่อสารไปรษณีย์เขต 5 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีจำนวนผู้ให้บริการเป็นจำนวนทั้งหมด 294 ราย และ 274 รายตามลำดับ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย จากข้อมูลการสำรวจโดยกระจายเก็บตัวอย่างจากที่ทำการไปรษณีย์ ทั้ง 11 แห่ง ตามโควต้า (<http://www.cat.or.th>, 2545) และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ช่วงเวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น. ดังนี้

ที่ทำการไปรษณีย์	จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยระหว่างเดือนมกราคมและเดือนกุมภาพันธ์	สัดส่วน (%)	จำนวนผู้ใช้บริการ
1. ปณ. เชียงใหม่	43	15.14	30
2. ปณ. หนองหอย	13	4.58	9
3. ปณ. ช้างกลาง	34	11.97	24
4. ปณ. พระสิงห์	28	9.86	20
5. ปณ. ท่าอากาศยานเชียงใหม่	13	4.58	9
6. ปณ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	18	6.34	13
7. ปณ. ศรีภูมิ	32	11.27	23
8. ปณ. ศาลากลางเชียงใหม่	29	10.21	20
9. ปณ. สามแยกสวนปรุง	48	16.90	34
10. ปณ. ช้างเผือก	25	8.80	18
11. ปณ. แม่ปิง	1	0.35	1
รวม	284	100	200

แหล่งข้อมูลที่ใช้

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ถามผู้ที่เข้ามาใช้บริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 11 แห่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสาร บทความ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์
ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการ
บริการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย และการวัดระดับ
ความพึงพอใจ ตาม Likert Scales แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (เกษม สาหราชทิพย์, 2542)
และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาเก็บข้อมูล ประมาณ 6 เดือน ระหว่าง เดือนตุลาคม 2545 ถึง มีนาคม 2546