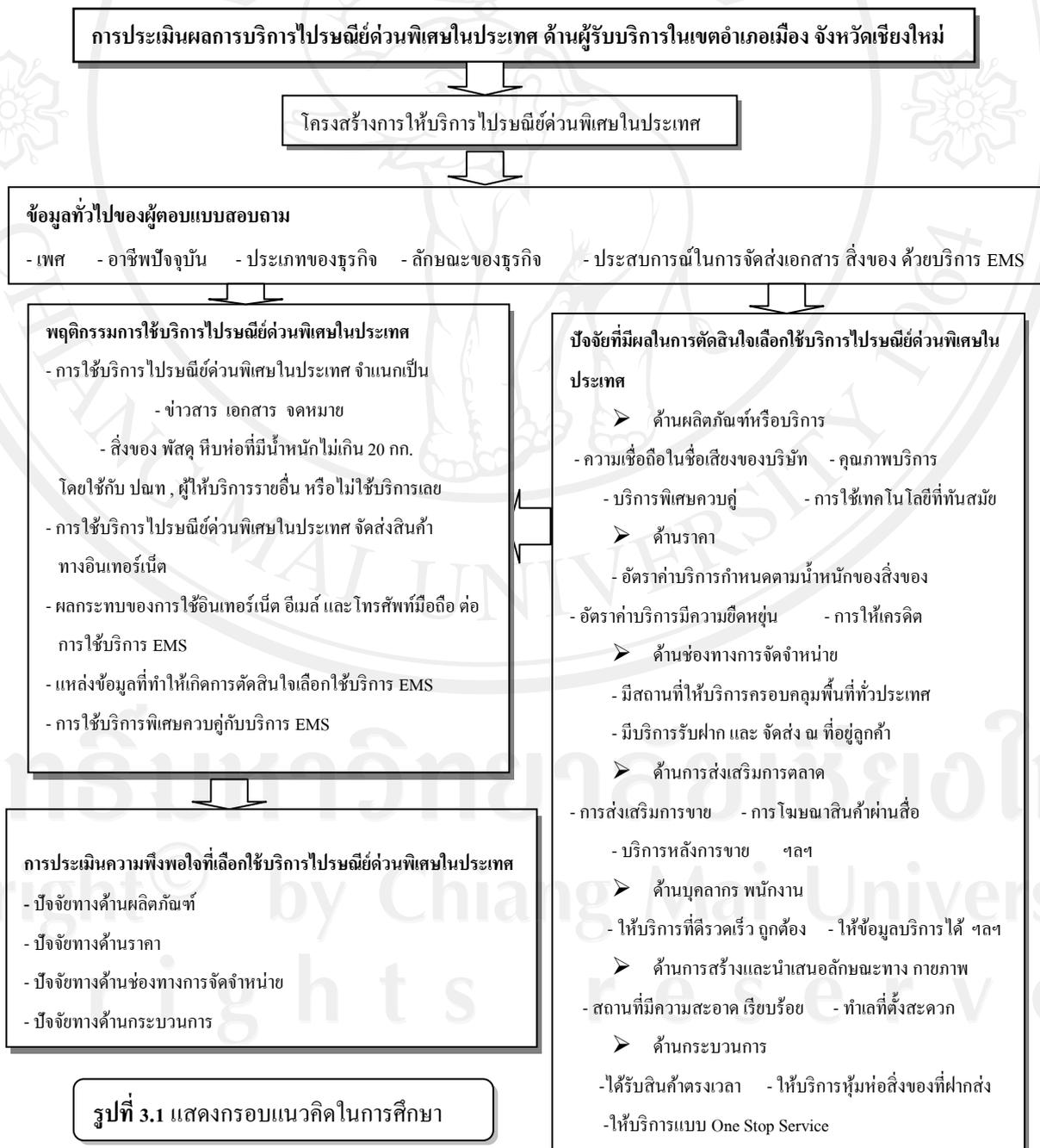


### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดกรอบแนวคิดตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้





แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{0.25(1-0.25)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= 288.12$$

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 288.12 หรือประมาณ 300 ตัวอย่าง

จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง จะแบ่งเป็นที่ทำการละ 50 ตัวอย่าง และสุ่มเลือกตัวอย่างจากที่ทำการไปรษณีย์ที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) ในเดือนมกราคม 2556

### 3.3 ข้อมูล และวิธีการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพปัจจุบัน ประเภทของธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ ประสบการณ์ในการจัดส่งเอกสาร จดหมาย สิ่งของด้วยบริการ EMS แล้วสูญหาย
  - 1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ได้แก่ การใช้บริการ EMS ระหว่างใช้บริการของ ปณท กับผู้ให้บริการรายอื่น หรือไม่ใช้เลย โดยจำแนกตามชนิดของสิ่งของที่ฝากส่ง การใช้บริการ EMS ในการจัดส่งสินค้าในธุรกิจ e-Commerce ผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ต อีเมลล์และโทรศัพท์มือถือ ต่อการใช้บริการ EMS แหล่งข้อมูลที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการEMS การใช้บริการพิเศษควบคู่กับการใช้บริการEMS
  - 1.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ประกอบด้วย
    - 1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้แก่ ความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท คุณภาพบริการ บริการพิเศษที่ให้บริการควบคู่ และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
    - 1.3.2 ด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าบริการกำหนดตามพิกัดน้ำหนักของสิ่งของ อัตราค่าบริการในอัตราเหมาจ่ายต่อกล่อง อัตราค่าบริการมีความยืดหยุ่น และการให้เครดิตชำระเงิน
    - 1.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีสถานที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ มีบริการรับฝากและจัดส่ง ณ ที่อยู่ของลูกค้า มีบริการผู้ไปรษณีย์เข้าเพื่อความสะดวกในการรับเอกสารสิ่งของ

1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ การให้ข้อมูลสินค้า บริการหลังการขาย และบริษัทมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม

1.3.5 ด้านบุคลากรพนักงาน ได้แก่ พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีอัธยาศัยดี ให้ข้อมูล บริการได้ และแต่งกายสุภาพ

1.3.6 ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ทำเลที่ตั้งสะดวก มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมให้บริการ และที่จอดรถเพียงพอ

1.3.7 ด้านกระบวนการ ได้แก่ ได้รับสินค้าตรงเวลา ให้บริการหุ้มห่อสิ่งของที่ฝากส่ง ให้บริการแบบ One Stop Service และความรวดเร็วในขั้นตอนการสอบสวน ชดใช้ค่าเสียหาย

1.4 ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศไทยรวมทั้งข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านกระบวนการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมอยู่แล้วและได้นำมาใช้ในการศึกษา เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2549 คู่มือการใช้บริการและการปฏิบัติการ ระเบียบ คำสั่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด รายงานประจำปี รายงานวิจัย การค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ , 2554 ; สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่, 2554) และวารสาร Logistics เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจทำวิจัย และเป็นแนวคิดพื้นฐานในการทำวิจัย

### 3.4 วิธีการศึกษาและวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาโครงสร้างบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศไทย

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2549 คู่มือการใช้บริการและการปฏิบัติการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศไทย และระเบียบ คำสั่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีพรรณนาความ

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อประเมินพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ

ปัจจุบัน ประเภทของธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ ประสบการณ์ในการจัดส่งเอกสาร จดหมาย สิ่งของด้วยบริการEMS แล้วสูญหาย ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ได้แก่ การใช้บริการEMS ระหว่างใช้บริการของ ปณท กับผู้ให้บริการรายอื่น หรือไม่ใช่เลย โดย จำแนกตามชนิดของสิ่งของที่ฝากส่ง การใช้บริการEMS ในการจัดส่งสินค้าในธุรกิจ e-Commerce ผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ต อีเมลล์และโทรศัพท์มือถือต่อการใช้บริการEMS แหล่งข้อมูลที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการEMS การใช้บริการพิเศษควบคู่กับการใช้บริการEMS

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บได้ นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ประกอบไปด้วยข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ได้แก่

- ข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- ข้อมูลปัจจัยด้านราคา
- ข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากร
- ข้อมูลปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
- ข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการ

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านต่างๆ จะทำการศึกษาโดยวัดระดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อการใช้บริการแต่ละด้าน โดยการใช้มาตราวัดแบบประเมินค่า Rating Scale ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดระดับความสำคัญของปัจจัย เป็น 4 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญที่ 0 ถึง 3 ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1
ไม่สำคัญ	0

ทำการเก็บรวบรวมคะแนน แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ย จัดลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดในแต่ละปัจจัย และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
2.51-3.00	มาก
1.51-2.50	ปานกลาง
0.51-1.50	น้อย
0.00-0.50	ไม่สำคัญ

**วัตถุประสงค์ที่ 4** เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา

คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- ปัจจัยด้านราคา (Price)
- ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
- ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ซึ่งมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือก มีคะแนนเท่ากับ 0 แสดงได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1
ไม่ได้เลือก	0

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีพรรณนาความ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved