

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับ

- ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- ปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

3.1.2 ขอบเขตประชากร

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทยนั้น ประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ฝากส่งและได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษเป็นการประจำมากกว่า บุคคลธรรมดาทั่วไป โดยแยกประเภทตามกลุ่มลูกค้าธุรกิจเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ประเภทอุตสาหกรรม/หัตถกรรม
2. ประเภทพาณิชย์กรรม
3. ประเภทบริการ

3.2 วิธีการศึกษา

ศึกษาจากข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ฝากส่งและได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษเป็นการประจำ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธุรกิจ
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝากส่งและการได้รับไปรษณีย์ด่วนพิเศษหรือบริการอื่นในลักษณะเดียวกัน
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ
 - ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

3.3 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและการเก็บข้อมูล

จากจำนวนผู้จดทะเบียนประเภทธุรกิจการค้าในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ตั้งอยู่ในปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 10,833 ราย (สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2545) การกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,833 ราย จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 318 ตัวอย่าง (นราศรี ไวนิชกุล, 2538) กำหนดขนาดตัวอย่างประเภทละ 106 รายเท่ากันโดยเจาะจงเฉพาะลูกค้าธุรกิจที่ใช้บริการ 3 ประเภทดังนี้

ประเภทอุตสาหกรรม/หัตถกรรม	จำนวน	106	ตัวอย่าง
ประเภทพาณิชย์กรรม	จำนวน	106	ตัวอย่าง
ประเภทบริการ	จำนวน	106	ตัวอย่าง
รวมทั้งสิ้นเป็น	จำนวน	318	ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 318 รายดังกล่าวจะใช้เจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำกรไปรษณีย์เชียงใหม่เป็นผู้แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งติดตามเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคืน

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 ถึง 31 มกราคม 2546

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS for Windows) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นการประเมินการให้คะแนนระดับความสำคัญของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจดังนี้

<u>ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ได้ดังต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ</u>
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