

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 5,846 คน (ข้อมูลจากด้านทรัพยากรบุคคล) เมื่อเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง ผู้ที่ใช้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎี และแนวความคิดต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ กลุ่มสายงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert) 6 ด้าน รวม 36 ข้อ คือ

2.1 ด้านพัสดุ	จำนวน 8 ข้อ
2.2 ด้านราคา	จำนวน 5 ข้อ
2.3 ด้านสถานที่	จำนวน 5 ข้อ
2.4 ด้านส่งเสริมการใช้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
2.5 ด้านการบริการของพนักงาน	จำนวน 7 ข้อ
2.6 ด้านกระบวนการในการให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพเหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) ของเครื่องมือดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาความเหมาะสมของคำถามรวมทั้งภาษาที่ใช้ และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 34 คน นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9631

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามจำนวน 360 ฉบับไปตามส่วนงานด้านบริการลูกค้านครหลวงผ่านต้นสังกัดระดับส่วน ระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามคืนที่ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายบริหารพัสดุ สำนัก

งานใหญ่แห่งวัฒนธรรม โดยใช้บริการพนักงานรับ-ส่งเอกสารของบริษัท หรือส่งคืนทางไปรษณีย์ ได้
รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 287 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.72

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และ
นำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.5
หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร
พัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า t-test
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร
พัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่า F-test
5. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะบรรยายเป็นความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test
F-test และ Tukey's HSD test ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left(\frac{\sum fx}{n}\right)^2}$$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนนแต่ละจำนวน
ที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่าง
ที่ 2

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance)

(Best and Kahn, 1998 : 406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Turkey

(Turkey's HSD test) (นิกา เมธชาวิชัย , 2542 : 113)

$$\text{สูตร HSD (or Q) = } \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{(MS_w / 2)(1/n_1 + 1/n_2)}}$$

HSD = Honestly Significant Difference

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n₁, n₂ = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2