

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่มารับชำระค่าบริการ ขอติดตั้งเลขหมาย โอนย้ายเลขหมาย แจ้งเหตุเสีย ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน โดยเฉลี่ยเดือนละประมาณ 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มารับชำระค่าบริการ ขอติดตั้งเลขหมาย โอนย้ายเลขหมาย แจ้งเหตุเสีย ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านการรับชำระค่าบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 29 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9419

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มารับชำระค่าบริการ ขอติดตั้งเลขหมาย โอนย้ายเลขหมาย แจ็งเหตุเสีย ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 217 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมา 217 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)