

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางพูน สาขาปทุมธานี สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต จำนวน 21,647 คน (ข้อมูลจากรายงานสรุปจำนวนการรับค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางพูน สาขาปทุมธานี สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต, 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่มาชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในช่วงที่ทำการวิจัยโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane,1973) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N คือ จำนวนรวมทั้งหมดของประชากร
 e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษากำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{21647}{(1 + (21647) \times (0.05^2))}$$

$$n = 400.02$$

ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพราะฉะนั้น เมื่อคำนวณตามสูตรแล้วพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีการรวบรวมข้อมูลเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าจากตำราหนังสือ ข้อมูลของบริษัทและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

ในเรื่องความพึงพอใจของการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านประเภทของการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และการเคยมาใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านการบริการสู่ความสำเร็จ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 40 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.746

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการใช่แบบสอบถามข้างต้น โดยวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ให้เป็นผู้อ่านแบบสอบถามเองและตอบแบบสอบถามเอง กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจ จะมีผู้เก็บแบบสอบถามคอยชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จนครบ 400 ชุด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี
3. สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)
4. ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
5. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)