

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ที่โอที สาขาปทุมธานี” ได้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (documentary research) ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือวิชาการ เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลประกอบการศึกษา

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ที่ให้ผู้อ่านเป็นผู้ตอบคำถามและกรอกคำตอบด้วยตนเอง

ในการวิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสำรวจเครื่องมือการวิจัย
4. วิธีการเก็บข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ที่โอที สาขาปทุมธานี” ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการจากศูนย์บริการลูกค้า สาขาปทุมธานี ซึ่งมาติดต่อใช้บริการในวันทำการ ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการจากศูนย์บริการลูกค้า ที่โอที จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์ ซึ่งพบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการของศูนย์ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น การชำระค่าบริการโทรศัพท์ ขอดัดตั้งโทรศัพท์ ขอโอน ย้ายเลขหมาย ขอข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับโทรศัพท์ ฯลฯ โดยใช้จำนวนประชากรที่มาใช้บริการในแต่ละเดือน ตั้งแต่ช่วงเดือน มกราคม 2548 – ตุลาคม 2548 โดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนมีจำนวนผู้ใช้บริการ 2,100 คน เป็นประชา

กรที่จะนำมาคำนวณขนาดของตัวอย่าง โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamanac ที่ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05

การคำนวณขนาดตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตร

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

แทนค่า

$$= \frac{2,100}{1 + 2,100 \times 0.05^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ มีค่าเท่ากับ 0.05

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นจำนวน 336 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการ โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้และการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ ทีโอที สาขาปทุมธานี ในด้านของบริการ ค่าบริการ ความสะดวกในการรับบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ กระบวนการในการให้บริการ บุคลากร ลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและประสิทธิภาพในการบริการ

ทั้งนี้ ในส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการและจะเลือกใช้แบบสอบถามตามมาตรวัดแบบลิเกิร์ต (Likert's scale) ที่เป็นการวัดทัศนคติโดยการกำหนดระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

จากนั้นนำค่าที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย(mean)และดูการกระจายของข้อมูลโดยใช้สถิติส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(standard deviation) เมื่อได้คะแนนเฉลี่ยแล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยมีเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
	3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
	2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติค่าที(t-test),ค่าเอฟ(F – test) และหาค่าเฉลี่ยรายคู่(LSD) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวทาง หรือแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการให้บริการ
2. นิยามและกำหนดขอบข่ายของตัวแปรที่จะวัด
3. นำมาร่างแบบสอบถามสร้างข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามตรวจเช็ครายการ และสร้างเป็นมาตรประเมินค่า(rating scale) ในส่วนของแบบวัดตัวแปรต่างๆ รวมทั้งแบบสอบถามปลายปิด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหาแนวทางแก้ไข โดยนำเสนอศาสตราจารย์เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิ์ภูมิ ใจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุฬแก้ว ศรีสด ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการศูนย์บริการลูกค้า สาขาปทุมธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาคำนวณค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมแต่ละข้อ (item test correlation) และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alfa coefficient) ใกล้เคียง 1.00 ถือว่าข้อความนั้นสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รวมได้เท่ากับ 0.9401 ค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ จึงถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ได้

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำนวน 336 ชุด ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 ถึงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2548 รวมระยะเวลา 25 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (percentage)
2. ระดับความพึงพอใจในเรื่องของการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติค่าเอฟ (F-test) ในตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 3.1 การทดสอบค่าความแปรปรวนของตัวแปรว่ามีความแปรปรวนเท่ากันหรือไม่
 - 3.2 หากมีความแปรปรวนเท่ากัน ผู้ศึกษาจะทดสอบด้วยสถิติค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน จากนั้นใช้วิธีทดสอบของ Scheffe เพื่อหาค่าตัวแปรว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จะนำสถิติประเภทความถี่ (frequency) ค่าร้อยละมาใช้ในการวิเคราะห์โดยเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกเป็นตารางของตัวแปรแต่ละประเภทเรียงตามลำดับ
 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ค่าเฉลี่ยทางสถิติค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และ ค่าแอลเอสดี (LSD)
- ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05