บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการต่างๆ ของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 15,695 ราย (ข้อมูล: จากผู้จัดการสาขาเพลินจิต บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ณ. วันที่ 23 มิถุนายน 2552)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (simple random sampling) จำนวน 375 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้

2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลให้ทัศนะของลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน สถานที่ให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์การวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลอง ใช้ลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น(reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9093

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย แจกแบบสอบถามจำนวน 375 ชุด โดยเก็บจากลูกค้าที่มาใช้บริการต่าง ๆ ของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต โดยวิธีสะดวก ให้กรอกข้อมูลและรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือน มกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2553 วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 9.00 – 16.00 น. ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนความคิดเห็นการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร $\overline{X} = \frac{\sum fx}{n}$

เมื่อ $\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร $SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร $t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$

เมื่อ t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$\overline{x_1}, \overline{x_2}$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร F = $\frac{Ms_b}{Ms_w}$

เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สูตร LSD = $t_{\infty}\sqrt{Ms_w\left[\frac{n_1+n_2}{n_1 n_2}\right]}$

เมื่อ LSD = Least Significant Difference

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี