

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 30,000 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \text{จำนวน}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{30,000}{1 + 30,000 (.05)^2}$$

$$= 394.73 = 395 \text{ คน}$$

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวความคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ฯ แล้วพิจารณาเสนอให้สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาได้ “ทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ดร.กิติมา ทามาลี ดร.ปฐมพงศ์ สุกลีศ และรองศาสตราจารย์ วันทนีย์ แสนภักดี ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ได้แนะนำแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับกลุ่มลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974, p.161) ได้ค่าเท่ากับ .8213

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ
 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า แบบสอบถาม มี 3 ข้อ
 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่ผู้โภคใช้บริการอินเทอร์เน็ต มี
 28 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5
 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลการใช้ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการ
 คำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

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

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า มีการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า มีการตัดสินใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า มีการตัดสินใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า มีการตัดสินใจในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ
 การให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 395 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อกินันท์ จันตะณี, 2550, หน้า 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจบริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐาน ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-significant different)