

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พญา 3 ด้านคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านการให้ข่าวสารข้อมูล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบอาชีพหรือกิจการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. เกณฑ์การแปลผล

วิธีการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลงานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการของพนักงานบริษัทเทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พญา จำนวน 2,241 ร้านค้า (บริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พญา, 2555)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ใช้การคำนวณตามวิธีการของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน เกรียงไกร รอยวิรัตน์, 2548, หน้า43) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สูตรในการคำนวณคือ

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าจำนวน 2,241 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05%

$$n = \frac{2,241}{1 + (2,241 \times 0.0025)}$$

n = เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้า 339

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนเจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าทั้งสิ้นรวม 339 คน จากนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามนั้นแบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าที่รับบริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ หรือกิจการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา จำนวน 16 ข้อดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. ด้านผู้ให้บริการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ด้านการบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการให้ข่าวสารข้อมูล | จำนวน 5 ข้อ |

เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 16 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทคเขตพื้นที่พัทยา ดังนี้

- 4 คะแนน หมายถึง พอใจมากที่สุด
- 3 คะแนน หมายถึง พอใจมาก
- 2 คะแนน หมายถึง พอใจปานกลาง
- 1 คะแนน หมายถึง พอใจน้อย

การสร้างคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจาก โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 คุณพรเพ็ญ รัตนเชษฐ ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา

3.3 คุณสุพงษ์ สิงห์ศรีตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปบริษัท เทเลเทค ดีแทคเขตพื้นที่พัทธยา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .737 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อประสานงาน บริษัทเทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา

2. นำแบบสอบถามที่ได้ให้พนักงานที่ดูแลแต่ละพื้นที่ทั้ง 5 อำเภอ (อำเภอศรีราชา อำเภอเกาะสีชัง อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบางละมุง และอำเภอสัตหีบ) ไปแจกให้แก่เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการบริษัท เทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทยา

3. จากการรวบรวมข้อมูล วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ไปจำนวน 339 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 339 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอนคือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของความเห็นความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดี ดีแทคเขตพื้นที่พัทยา
3. ทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลความถี่ (ร้อยละ)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของความเห็นความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การเปรียบเทียบค่าจำนวนค่าเปรียบเทียบระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบอาชีพหรือกิจการ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ Independent Sample t-test และวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

เกณฑ์การแปรผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{4-1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานบริษัททะเลเทคดีดีแอนด์เขตพื้นที่พิทยา โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ เป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University