

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลการวิจัย มีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขานาหม่อม เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีจำนวนประชาชน 2,000 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,004 คน (เทศบาลเมืองบ้านพรุ 2546 : 5)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ใช้เลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานและที่มาขอใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขานาหม่อม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากรางของ Krejcie and Morgan (วลัยลักษณ์ ชะ โนวรรณะ 2545 : 154) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาสภาพการให้บริการข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เป็นการศึกษาสำรวจสภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้ใช้

บริการ โดยศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. การสำรวจสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งได้รับกลับมาดำเนินการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. นำผลมาสังเคราะห์เสนอรูปแบบแนวทางการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เพื่อเสนอแนะแผนยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว และที่พักอาศัย

ตอนที่ 2 ข้อคำถามสภาพของการใช้บริการ สอบถามเพื่อทราบถึงสภาพการให้บริการในปัจจุบันที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้บริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน สอบถามเพื่อทราบความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการให้บริการ สอบถามเพื่อทราบถึงปัญหาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะการให้บริการในปัจจุบันที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้บริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. หลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 3 ผู้วิจัยกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในรายชื่อที่ให้บริการ ได้แบ่งน้ำหนักความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5
มาก	ระดับคะแนน	4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3
น้อย	ระดับคะแนน	2
น้อยมาก	ระดับคะแนน	1

2. เกณฑ์การให้คะแนนในรูปของค่าเฉลี่ยในการแปลผล ใช้ระดับช่วงพิสัย (range) ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ลำดับชั้น}}$$

ได้ค่าช่วงพิสัย 0.80 ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00
มาก	ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20
ปานกลาง	ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40
น้อย	ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60
น้อยมาก	ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิเคราะห์สร้างแบบสอบถามจากเอกสารตำรา และขอคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบในเบื้องต้นและนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์ จำนวน 4 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อและความเหมาะสมที่ใช้ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการตามสถานที่จริง จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยใช้วิธีของ Cronbach โดยหาความเชื่อมั่นของคำถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.9551 ถือว่าแบบสัมภาษณ์นี้ใช้ในการวิจัยได้ (ภาคผนวก ค หน้า 101)

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่มาของข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย หนังสือจากห้องสมุดทั่วไป วารสาร รายงานประจำปีของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และค้นหาจากระบบอินเทอร์เน็ต (www.tot.go.th)

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจสนาม (field survey) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานโทรศัพท์ประจำอำเภอหนองม่อม เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ณ เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้วยตนเอง

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของ ทศท ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2548 และรอเก็บแบบสอบถามคืน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ได้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามที่รวบรวม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for window กำหนดค่าทางสถิติ

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient)

ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยคำนวณจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการโทรศัพท์ในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

