

### บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 13,868 คน ซึ่งเข้ามาใช้บริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 (สถาบันวิชาการ ทีโอที “สถิติจำนวนผู้เข้ารับการอบรมประจำปี 2547”) โดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของ Yamane (Yamane, 1970 อ้างในสุพรรณิ มังคะลี, 2547)

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

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรในทีนี้ใช้จำนวนลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด

(มหาชน) ในเดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 13,868 คน มาเป็นพื้นฐานในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$n = \frac{13,868}{1 + (13,868(0.05)^2)}$$

n = 389 คน

เมื่อได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 389 ราย แล้วจัดสรรการเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนของปริมาณพนักงานในแต่ละด้านของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 2 สำนัก และ 16 ด้าน และใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้าน	จำนวนพนักงาน ในด้าน	สัดส่วน พนักงาน (%)	จำนวนตัวอย่าง ตามสัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง เก็บข้อมูล
สำนักร่วมการงาน	128	0.92	3.59	4
สำนักตรวจสอบ	182	1.31	5.10	5
ด้านเลขานุการ	89	0.64	2.49	2
ด้านยุทธศาสตร์	187	1.35	5.24	5
ด้านการเงิน	396	2.86	11.10	11
ด้านทรัพยากรบุคคล	354	2.55	9.92	10
ด้านบริหารทรัพย์สิน	247	1.78	6.92	7
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	632	4.56	17.72	18
ด้านมัลติมีเดีย	64	0.46	1.79	2
ด้านโครงข่ายโทรคมนาคม	636	4.59	17.83	18
ด้านสื่อสารทางสาย	210	1.51	5.89	6
ด้านสื่อสารไร้สาย	183	1.32	5.13	5
ด้านธุรกิจสื่อสารสาธารณะ	263	1.90	7.37	7

ด้าน	จำนวนพนักงาน ในด้าน	สัดส่วน พนักงาน (%)	จำนวนตัวอย่าง ตามสัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง เก็บข้อมูล
ด้านร่วมทุน	56	0.40	1.57	2
ด้านการตลาด	518	3.74	14.52	15
ด้านบริการลูกค้านครหลวง	3,071	22.14	86.09	86
ด้านบริการลูกค้าภูมิภาค	6,285	45.32	176.20	176
ด้านบริการลูกค้าองค์กร	367	2.65	10.29	10
รวม	13,868	100.00	389	389

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของ Parasuraman แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีไอที

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

มีเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ดังนี้

พึงพอใจอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

พึงพอใจ ให้ 4 คะแนน

เฉยๆ ให้ 3 คะแนน

ไม่พึงพอใจ ให้ 2 คะแนน

ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยทำการกำหนดช่วงคะแนน  
ดังนี้

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

การแปลความหมายของการรับรู้คุณภาพบริการ

- 1.00 - 1.80    หมายความว่า การรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง  
1.81 - 2.60    หมายความว่า การรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ  
2.61 - 3.40    หมายความว่า การรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับเลข ๆ  
3.41 - 4.20    หมายความว่า การรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ  
4.21 - 5.00    หมายความว่า การรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

#### วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 389 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ประธานที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และความชัดเจนของภาษา หลังจากประธานที่ปรึกษาพิจารณาแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ เพื่อให้มีเนื้อหาถูกต้องตรงตามที่ต้องการวัด และนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนการรับรู้คุณภาพบริการเท่ากับ 0.95

#### สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW V.11.00 (Statistical Package for Social Sciences) โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ระยะเวลาการศึกษา

ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน – สิงหาคม 2548