

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแบบศึกษาเชิงสำรวจ โดยได้จัดทำกรดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ตัวแปรในการวิจัย
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ดังนี้

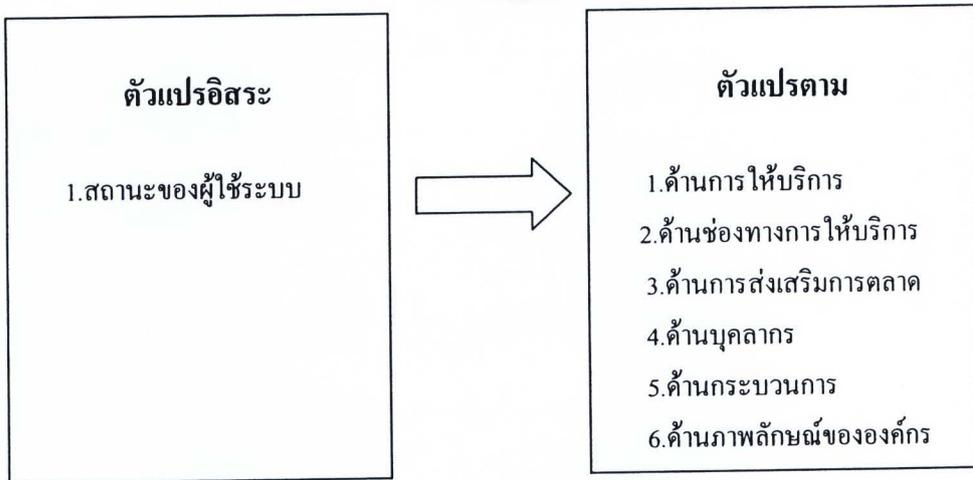
3.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานะของผู้ใช้ระบบ เพศ อายุ ประเภทองค์กร เหตุผลที่ตัดสินใจมาใช้บริการ สถานที่ใดที่เห็นว่าเหมาะสมในการจัดการประมูดระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด
4. ด้านบุคลากร
5. ด้านกระบวนการ
6. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร



3.1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำนวน 165 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร

ผู้ให้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวนประชากร (คน)
ผู้ชาย	40
ผู้หญิง	125
รวม	165

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูล สถานะของผู้ใช้ ระบบ เพศ อายุ ประเภทองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ เป็นคำถามแบบปลายปิด แบบให้เลือกตอบมี 2 คำตอบ และหลายคำตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

- ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมูล
- การฝึกอบรมผู้เข้าร่วมประมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบ
- ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมูล
- ความเร็วของในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

2.2 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วย

- จำนวนสำนักงานบริการของบริษัท
- จำนวนที่จอดรถของสำนักงานบริการ
- ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการ
- จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ

2.3 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย

- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานขาย

2.4 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านบุคลากร ประกอบด้วย

- การแนะนำและตอบข้อซักถาม
- การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน
- การให้บริการด้วยความสุภาพ
- จำนวนของพนักงานในการให้บริการ

2.5 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ประกอบด้วย

- การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม
- ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ

2.6 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

- ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงองค์กร
- ความเป็นกลางในการให้บริการจัดประมูล

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีดังนี้

ระดับคะแนน	หมายถึง
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาข้อมูลจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ความพึงพอใจ การบริการ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรธุรกิจต่างๆ แล้วสร้างแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

3) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปริญญาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบริการลูกค้ากสทชัชภูมิ ซึ่งมีคุณสมบัติเหมือนกับประชากร จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเที่ยง

6) หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ นำไปทดลองกับผู้ใช้บริการ จากนั้นนำแบบสอบถามหาความเที่ยงตรง โดยวิธีการของคอนบาค โดยมีสูตรและการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

α	=	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
n	=	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
S_i^2	=	คะแนนความแปรปรวนรายข้อ
S_t^2	=	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

7) การแปลผลคะแนนที่ได้จากเครื่องมือโดยใช้หลักการของ จอห์น ดับบลิว เบสท์ มีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน	หมายถึง
4.50-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50-4.49	เห็นด้วยมาก
2.50-3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50-2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00-1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว มาใช้กับประชากร คือ ผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 165 ราย ซึ่งใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแจกและรอรับคืนทั้งหมด 165 ชุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ

3.5.1.1 ค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.5.2 ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3.5.2.1 ค่าเฉลี่ย

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	μ	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของประชากร
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลในกลุ่มประชากร
	N	แทน	จำนวนข้อมูลในกลุ่มประชากร

3.5.2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum f(x-\mu)^2}{N}}$$

σ	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร
f	=	ความถี่ของข้อมูลแต่ละตัว
N	=	จำนวนข้อมูลของกลุ่มประชากร
μ	=	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มประชากร
x	=	ค่าของข้อมูลแต่ละตัว หรือ ค่าจุดกลางชั้นของแต่ละชั้น