

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า สาขาพิษณุโลก จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และลักษณะงาน และกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก มีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้ผลของขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก โดยนำผลของขั้นตอนที่ 2 มาดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ประกอบการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และในขั้นตอนที่ 3 เท่านั้น ส่วนขั้นตอนที่ 2 เป็นการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมจึงไม่มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ด้าน Be ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุน

ประชากร ได้แก่ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 180 คน ประกอบด้วย พนักงานสาขาพิษณุโลกจำนวน 80 คน พนักงานสาขาสุโขทัย จำนวน 15 คน พนักงานสาขากำแพงเพชรจำนวน 15 คน พนักงานสาขาอุตรดิตถ์ จำนวน 30 คนและพนักงานสาขาดาก จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าจาก 5 จังหวัดโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Darwin Hendel (อ้างถึงใน กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์, 2539) จำนวน 150 คนแยกเป็นจาก

สาขาพิษณุโลกจำนวน 61 คน จากสาขาสุโขทัย จำนวน 14 คน จากสาขากำแพงเพชร จำนวน 14 คน จากสาขาอุตรดิตถ์ จำนวน 27 คน จากสาขาดาก จำนวน 34 คน

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากร ได้แก่ พนักงานส่วนปฏิบัติการจังหวัด จำนวน 5 จังหวัดคือ พิษณุโลก สุโขทัย กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ และ ดาก จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 122 ประกอบด้วยพนักงานสาขาพิษณุโลกจำนวน 52 คน จากสาขาสุโขทัย จำนวน 10 คน จากสาขากำแพงเพชร จำนวน 10 คน จากสาขาอุตรดิตถ์ จำนวน 23 คน และจากสาขาดาก จำนวน 27 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง 9 จากเอกสาร บทความ งานวิจัย บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาแบบอย่าง วิธีการ โดยผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและงานวิจัยในการสร้างเครื่องมือและออกแบบเครื่องมือให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามขอบเขตของการศึกษา โดยใช้กรอบทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งได้แก่

1.1 แบบสอบถามปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก แบบสอบถาม มีทั้งหมด 49 ข้อ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามเกี่ยวกับ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ลักษณะงาน มีทั้งหมด 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องปัญหาในการทำงานของพนักงาน มีทั้งหมด 5 ด้านลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามย่อย จำนวนต่าง ๆ กันคือ

ด้านที่ 1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า มีข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านระบบการทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ

ด้านที่ 5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุน มีข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีปัญหาในการทำงานมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีปัญหาในการทำงานมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีปัญหาในการทำงานปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีปัญหาในการทำงานน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด

1.2 แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับโครงการอบรม ดังนี้

1.2.1 แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งานคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก เป็นแบบประเมินความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเรื่องต่าง ๆ จำนวน 54 ข้อ ได้แก่

- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป จำนวน 6 ข้อ
- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบจัดซื้อ จำนวน 4 ข้อ
- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน - บันทึกรายการ ดังนี้ จำนวน 4 ข้อ
- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน - บันทึกรายการ ตัดจ่ายหนี้ จำนวน 4 ข้อ
- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบริหารพัสดุคงคลัง จำนวน 4 ข้อ
- การใช้ Microsoft Word จำนวน 9 ข้อ
- การใช้ Microsoft Excel จำนวน 10 ข้อ
- การใช้ Microsoft access จำนวน 5 ข้อ
- การใช้ Microsoft PowerPoint จำนวน 8 ข้อ

1.2.2 แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงาน และวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก เป็นแบบประเมินความรู้ความเข้าใจด้านการพัฒนาวิธีแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ และด้านงานบริการลูกค้า มีจำนวนทั้งหมด 9 ข้อ

ลักษณะของแบบประเมินความรู้ทั้ง 2 ฉบับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

2. ตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารงานองค์กรโทรศัพท์ โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงดังนี้

2.1 เพิ่มคำถามเพื่อให้ได้คำตอบ อย่างชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของพนักงานในแต่ละด้าน

2.2 แก้ไขข้อความที่ผิด สำนวนภาษาที่เกี่ยวกับงานการบริการลูกค้า และปรับปรุงข้อความให้กระชับ สามารถเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน

2.3 ปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามให้ผู้ตอบอ่านได้ง่ายและชัดเจนขึ้น

2.4 ตัดข้อคำถามบางข้อที่ไม่สำคัญ และไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยออก เพื่อให้แบบสอบถามมีข้อคำถามไม่มากเกินไป และไม่สร้างความเบื่อหน่ายให้กับผู้ตอบ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจอีกครั้ง แล้วนำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่า IOC. ซึ่งจะใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC. ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เท่านั้นซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน มีดังนี้

1. นายปัญญา ดันหไอภาส ผู้จัดการส่วนภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ระดับ นบ.10

2. นายสมนึก วัฒนพระยา ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ระดับ นบ.10

3. นายสมบัติ ปิยะทับทิม ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการจังหวัดเชียงราย ระดับ นบ. 9

4. รองศาสตราจารย์สงวน ช่างฉัตร อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ธีวรงค์ชัย รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผลการตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา และจุดประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขาพิษณุโลก

คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่าจะมีความสอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขาพิษณุโลก

คะแนน -1 สำหรับข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขาพิษณุโลก

ผู้วิจัยบันทึกการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านในแต่ละข้อ แล้วนำไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และตรวจเช็คความสอดคล้อง ระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขาพิษณุโลกแล้วจัดแบบสัมภาษณ์ที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้ใช้ในการสัมภาษณ์จำนวน 56 ข้อ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่า IOC คือนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาเฉลี่ย เรียกว่า ค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อสอบถามแต่ละประเด็นกับจุดประสงค์ โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
 n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ข้อคำถามที่ผ่านความเห็นชอบมาแล้ว จึงทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างและมีสภาพที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกคือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขาเชียงใหม่ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ 0.9300

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ตามแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. ทำหนังสือขอความร่วมมือ
3. แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานในแต่ละสาขา ทั้ง 5 จังหวัดจำนวน 150 ชุด
4. นำแบบสอบถามไปเรียงเรียงและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการคีย์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

1. การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงานและด้านการส่งเสริมสนับสนุน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ประเมินระดับการมีปัญหาคือ 5 ระดับตามแนวของ เบสท์ (Best, อ้างถึงใน ดร.คุณ ชาญตระกูล และคณะ, 2541) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับปัญหามาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปัญหาปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ในรายจำแนก ตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ลักษณะงาน โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F - test) และตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยวิธีของ LSD และ เชฟเฟ (Scheffe's Method)

ตอนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก วิเคราะห์ผลของการพัฒนาศักยภาพการทำงานของลูกค้ โดย

1. แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการใช้งานคอมพิวเตอร์ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

2. แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการดำเนินชีวิตตามการเปลี่ยนแปลงของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
4. สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test)