

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจาก

1. แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source of Data)
 - การสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source of Data)
 - จากระบบ Customer Services Systems (CSS) ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
 - รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
 - เอกสารข้อมูลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากร

เป็นผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การคัดเลือกตัวอย่าง

ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling)⁶ เฉพาะผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ชุด จากจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งสิ้น 40,412 ราย โดยแยกเป็น

⁶ นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. ระเบียบวิธีการวิจัยธุรกิจ 2538, หน้า 97.

1. ผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตชุมสายเชียงใหม่ 1 จำนวน 8 ราย จากผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด 1,001 ราย
2. ผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตชุมสายเชียงใหม่ 2 จำนวน 83 ราย จากผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด 10,496 ราย
3. ผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตชุมสายเชียงใหม่ 3 จำนวน 60 ราย จากผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด 7,533 ราย
4. ผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตชุมสายเชียงใหม่ 4 จำนวน 169 ราย จากผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด 21,382 ราย

การเก็บแบบสอบถาม

เก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปกับรถหน่วยแก้ไข เหตุเสีย และดำเนินกงานบริการที่ทีเอนด์ที

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

- การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือการอธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นวัดทัศนคติเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale)⁷ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
ไม่ดี	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ทัศนคติ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ทัศนคติ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ทัศนคติ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ทัศนคติ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ทัศนคติ	ไม่ดี

⁷กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์. “การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประมาณเพื่อการศึกษาวิจัย. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2529 : 58.

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับปัญหา	คะแนน
ปัญหามากที่สุด	5
ปัญหามาก	4
ปัญหาน้อย	3
ปัญหาน้อยที่สุด	2
ไม่มีปัญหา	1

การกำหนดคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการกำหนดคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ไม่มีปัญหา

ระยะเวลาการวิจัย

1 พฤษภาคม 2542 – 10 พฤษภาคม 2544

สถานที่ทำการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่