

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการวิจัย

บทนี้จะกล่าวถึงระเบียบและวิธีการวิจัย โดยมีขอบเขตการศึกษา ขอบเขตของประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีทั้ง แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม และ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ เครือข่ายดิจิทัล ของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในพื้นที่เขตภาคเหนือ ทางด้านคุณภาพของการให้บริการ ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

ขอบเขตของประชากร

ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นตัวอย่างโดยประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ใช้บริการปลายทางของ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ จำนวน 82 สำนักงาน¹³ ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัท โดยทำการ สอบถามจากประชากรทั้งหมดที่เป็นลูกค้าของบริษัทซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานปลายทาง (End User) ของเครือข่ายที่บริษัทให้บริการทั้งหมดตามศูนย์ปฏิบัติการทั่วภาคเหนือดังนี้

ศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา เชียงใหม่	38	สำนักงาน
ศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา เชียงราย	17	สำนักงาน
ศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา ลำปาง	12	สำนักงาน
ศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา พิชณุโลก	11	สำนักงาน
ศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา นครสวรรค์	4	สำนักงาน
รวม	82	สำนักงาน

¹³ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน), รายงานประจำเดือนสิงหาคม 2542

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่น่ามาทำการศึกษาก็รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

โดยการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการปลายทาง (End User) ทุกรายของเครือข่ายดิจิทัลของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารรายงานของบริษัทอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด(มหาชน) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ในการสรุปคุณสมบัติของข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean) โดยระดับความสำคัญ และ ระดับความพึงพอใจใช้ likert scales 5 ระดับ¹⁴

ลักษณะคำถามส่วนที่ 2 ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามด้านความสำคัญของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการ ระบบ เครือข่ายดิจิทัล ซึ่งกล่าวถึงความสำคัญในด้านต่างๆ โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ระดับความสำคัญในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

¹⁴เกษม สาหารายทิพย์. *ระเบียบวิธีวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. พิษณุโลก : สำนักพิมพ์รัตนสุวรรณ, 2542

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ระดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ลักษณะคำถามส่วนที่ 2 ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการระบบ เครือข่ายดิจิทัล ซึ่งกล่าวถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 7.5 for Windows

โดยแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการ เครือข่ายดิจิทัลด้านปัจจัยของคุณภาพการให้บริการ ผลិតภัณฑ์ คุณค่าการให้บริการ บุคลากร และ ภาพลักษณ์ โดยประกอบด้วย
- ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามด้านความสำคัญของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการ ระบบ เครือข่ายดิจิทัล
- ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการระบบ เครือข่ายดิจิทัล
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2542 ถึงเดือนตุลาคม 2543 และใช้เวลาในการสำรวจทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน 2543