

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่องขอบเขต ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การ วิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ขอบเขตประชากรคือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 56,953 เลขหมาย (จากการสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์พนักงานทะเบียนคู่สาย สำนักงานบริการโทรศัพท์บางพูน สำนักงานบริการโทรศัพท์ ปทุมธานี สำนักงานบริการโทรศัพท์คอนเมือง, 12-13 พฤศจิกายน 2545) ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบจำนวน 3 หน่วยงาน คือ

1. สำนักงานบริการโทรศัพท์บางพูน ตั้งอยู่ที่ ตำบลบางพูน อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี
2. สำนักงานบริการโทรศัพท์ปทุมธานี ตั้งอยู่ที่ ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี
3. สำนักงานบริการโทรศัพท์คอนเมือง ตั้งอยู่ที่ ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัด ปทุมธานี

กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Taro Yamane ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อนระดับ 5% จะได้ขนาดตัวอย่าง 398 ตัวอย่าง (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544 : 31) โดยจัดสรรการเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนเลขหมายโทรศัพท์ พื้นฐาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานบริการโทรศัพท์จำนวน 3 สำนักงาน คือ สำนักงาน บริการโทรศัพท์บางพูน สำนักงานบริการโทรศัพท์ปทุมธานี สำนักงานบริการโทรศัพท์คอนเมือง และมีการปรับจำนวนตัวอย่างเพื่อให้มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ดังนี้

สำนักงาน บริการ	จำนวนเลขหมาย โทรศัพท์พื้นฐาน เปิดใช้	สัดส่วนเลขหมาย ที่รับผิดชอบ (%)	จำนวนตัวอย่าง ตามสัดส่วน	จำนวนตัวอย่างที่ เก็บจริง
บางพูน	22,144	38.88	154.74	155
ปทุมธานี	13,757	24.16	96.16	96
ดอนเมือง	21,052	36.96	147.10	147
รวม	56,953	100.00	398.00	398

จากนั้น จึงเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เฉพาะผู้ใช้บริการที่มาชำระค่าบริการโทรศัพท์ที่ สำนักงานบริการโทรศัพท์บางพูน สำนักงานบริการโทรศัพท์ปทุมธานี และสำนักงานบริการโทรศัพท์ดอนเมือง โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2546

3.2 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการขององค์กร ด้านบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 398 ตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.4 การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พัก และเครื่องมือสื่อสารที่มี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ สถานที่ปลายทางที่ติดต่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี ในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (อ้างใน อากาศร ผดุงสัตยวงศ์, 2544 : 53-54) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ส่วนของความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
มีความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
มีความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
มีความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
มีความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

3.6 การรายงานผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบของการบรรยายและตารางข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บท ได้แก่

1. บทนำ
2. ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
3. ระเบียบวิธีการศึกษา
4. ผลการศึกษา
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ