

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

ผู้ศึกษาทำการสำรวจกลุ่มประชากรในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ จากข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการออกแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้แก่กลุ่มประชากร และส่งกลับคืนผู้ศึกษาในระยะเวลาที่กำหนด

#### 3.2 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ จะทำการศึกษาการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลแก่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้าน ปัจจัยวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล

#### 3.3 ขอบเขตประชากร

ผู้ศึกษากำหนดประชากรในการศึกษานี้ โดยใช้ประชากรคือพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งติดตั้งระบบโทรศัพท์เสร็จเรียบร้อยแล้ว 145 แห่ง ๆ ละ 1 คน จากจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 184 แห่ง

### 3.4 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีที่มาจาก

- 3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม
- 3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำราวิชาการ วารสาร เอกสารต่างๆ และข้อมูลจากการค้นหาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (World Wide Web)

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมโดย

- 3.5.1 การศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร
- 3.5.2 เครื่องมือที่สร้างขึ้น คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีพื้นฐานจาก SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry

### 3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยตั้งคำถามเพื่อศึกษาตัวแปรที่ต้องการศึกษาในความคิดเห็นต่อการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลด้านคุณภาพการบริการ ประโยชน์และปัญหาการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
- ส่วนที่ 3 ประโยชน์และปัญหาการให้บริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Likert Scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้  
(ประคอง กรรณสูตร, 2542 : 45)

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	5	หรือค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00
เห็นด้วยมาก	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	4	หรือค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	3	หรือค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49
เห็นด้วยน้อย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	2	หรือค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	1	หรือค่าเฉลี่ย	0.00 – 1.49

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ สถิติความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย