

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้ได้กล่าวถึงการดำเนินการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตประชากรและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,790 ราย แบ่งเป็น ลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 396 ราย คิดเป็นร้อยละ 22 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ลูกค้าบุคคล มีจำนวน 1,394 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

เมื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยหากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจากตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 317 ราย การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 340 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนลูกค้าแต่ละกลุ่ม จะคิดเป็นลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ตจำนวน 75 ราย และเป็นลูกค้าบุคคลจำนวน 265 ราย

ประเภทลูกค้า	จำนวนลูกค้า	ร้อยละ	จำนวนแบบสอบถาม
ลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต	396	22	75
ลูกค้าบุคคล	1,394	78	265
รวม	1,790	100	340

วิธีการศึกษา

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 340 ราย โดยแบ่งการเก็บแบบสอบถามเป็น 3 วิธีคือ

1.1) ออกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มในส่วนลูกค้าบุคคล โดยใช้รายชื่อที่ได้รับมาจาก บริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งจะจัดส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจะตอบกลับมาแบบโดยความสมัครใจ

1.2) เก็บแบบสอบถามโดยใช้วิธีโทรศัพท์ไปยังกลุ่มลูกค้าเพื่อนัดแล้วเข้าไปเก็บตัวอย่างสำหรับลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต

1.3) เก็บแบบสอบถาม โดยเก็บจากลูกค้าที่เข้ามายังสำนักงาน ที่ให้บริการของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม บริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- | | |
|----------|--|
| ส่วนที่1 | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่2 | ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่3 | ความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม บริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่4 | ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ |

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2545) สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เบลีโมเต็ม บริษัท โทรูอินเทอร์เน็ต จำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

คะแนนค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่แบ่งเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา 9 เดือน ระหว่างเดือนธันวาคม 2549 - สิงหาคม 2550 ทำการเก็บ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในเดือนเมษายน 2550